

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**Trabajo Final de Graduación, modalidad tesis,
para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social**

**“Socialitics: Aportes de las tecnologías de la información y la
comunicación al Trabajo Social”**

Sustentante:

María Fernanda Omodeo Arce

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio Brenes

San José Costa Rica

2018

Acta de defensa de tesis



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 59

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día 16 de julio del 2018, a las 5:00 p.m. con el objeto de recibir el informe oral de la presentación pública de:

SUSTENTANTES	CARNE	AÑO DE EGRESO
María Fernanda Omodeo Arce	B14782	II-2016

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de Tesis de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en: TRABAJO SOCIAL.

El tribunal examinador integrado por:

MSc. Jennifer Gutiérrez Barboza	Presidenta
Licda. Ericka López Garro	Profesora Invitada
Lic. Daniel González Quesada	Director T.F.G.
Lic. Marcos Chinchilla Montes	Miembro del Comité Asesor
Lic. Jonathan Solis Parajeles	Miembro del Comité Asesor

ARTICULO I

La Presidenta informa que el expediente de la postulante contiene todos los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondientes y, por lo tanto, se le solicita que procedan a hacer la exposición.

ARTICULO II

La postulante hacen la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado:

"Socialitics: Aportes de las tecnologías de la información y la comunicación al Trabajo Social".

ARTICULO III

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador hace las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

ARTICULO IV

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento Finales de Graduación. El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO (✓) APROBADO CON DISTINCION () NO APROBADO ()

Observaciones: Incluir las observaciones dadas el día de la defensa.

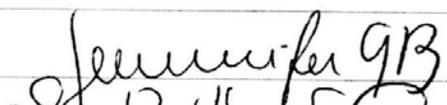
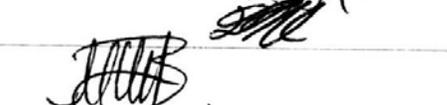
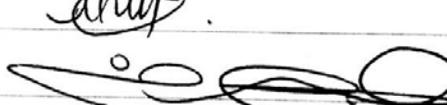
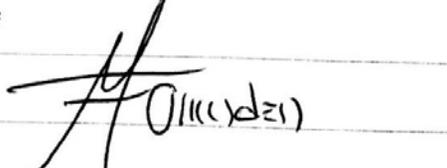
ARTICULO V

La Presidenta del Tribunal le comunica a la postulante el resultado de la deliberación y se le declara acreedora al grado de Licenciatura en: **TRABAJO SOCIAL.**

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público de Reglamentación, al que será oportunamente convocada.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y la Postulante.

A las 6:45pm se levanta la sesión.

Tribunal Examinador	
MSc. Jennifer Gutiérrez Barboza	
Licda. Ericka López Garro	
Lic. Daniel González Quesada	
Lic. Marcos Chinchilla Montes	
Lic. Jonathan Solis Parajeles	
Postulante	
María Fernanda Omodeo Arce	

Agradecimientos

Un trabajo final de graduación es solo una pequeña parte de todo el proceso de la universidad. Detrás de una tesis, hay una carrera y con ella muchas experiencias de vida, risas, llantos, momentos de entusiasmo y estrés también, sentimientos que en su conjunto han generado que mi vida universitaria haya sido especialmente disfrutada y vivida lo más plenamente posible.

Ser estudiante de una zona aleada del gran área metropolitana, hace que esta vivencia sea diferente, y en ocasiones difícil, porque se está lejos de los seres que una quiere.

Es por esta razón, que le dedico esta tesis, pero más que todo, mi tiempo de estudio en la Universidad de Costa Rica a todas las personas que me han acompañado en este proceso tan vacilón: mi familia, mis amigos y amigas, mis colegas, al grupo de baile de representación, “Son de la U” y cada uno(a) de sus integrantes, y las y los buenos docentes de los cuales aprendí muchísimo. Sin todos ellos y ellas “la U” no hubiese sido la misma.

Le agradezco a mi papá Elio, por ser incondicional fuente de apoyo, por brindarme sabios consejos y por alentarme a ser una mejor persona en cada uno de los días de mi vida, a mi mamá Karen por motivarme siempre a dar lo mejor de mi y ayudarme a estar más tranquila en los momentos más retadores. En gran parte le agradezco a mi hermana Ka, quien es la que ha vivido más de cerca cada momento, la que siempre me saca muchas risas y hace de mi cotidianidad algo lindo y divertido. Gracias a Tita Emilia por apoyarme siempre, y por ser tan linda de mandarme comidita preparada de San Carlos (los y las que somos de largo sabemos que estos gestos nos salvan, pero más que todo, los valoramos porque están llenos de muchísimo amor). Gracias a Tatito, por ser un excelente consejero y de gran apoyo en este TFG.

También quiero agradecer a todas las personas significativas que ahora tengo y valoro en mi vida y que la U me permitió conocerles: Vera, Mónica, Pablo, Roci, Jana, Luis, Jessi y Karol.

A “Son de la U” porque fue mi inspiración. Definitivamente una tiene que seguir sus pasiones. La disciplina, el tiempo y el esfuerzo valen mucho la pena cuando una hace lo que le gusta, bailar y representar a la U a través del baile durante cuatro años,

fue de las mejores experiencias y en definitiva, de las cosas que más me ayudaron a vivir de forma sana la carrera.

Quiero brindar un reconocimiento especial a dos docentes que marcaron mi proceso Érica López Garro y Karina Warner Cordero, mujeres y docentes de las cuales he aprendido enormemente, no solo sobre lo teórico y metodológico, sino sobre la vida, la ética y la lucha constante.

Quiero agradecer también a las personas que están relacionadas con este proyecto de investigación, Diego Marín Madrigal, Jonathan Solís Parajeles, Fabiola Palacios Murillo, Andrés Salazar Fonseca, a las respectivas poblaciones que atienden en sus servicios; a las tres instituciones que me abrieron las puertas para desarrollar esta tesis: La Municipalidad y la Casa de la Juventud de Mora, El Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría y el Instituto Holcim.

Finalmente a mi comité, mi director Daniel González Quesada por siempre motivarme y brindarme sus valiosos aportes para concluir este trabajo y a mis lectores Marcos Chinchilla Montes y Jonathan Solís Parajeles.

Índice de contenido

Acta de defensa de tesis.....	ii
Agradecimientos.....	iv
Índice de contenido	vi
Índice de ilustraciones y tablas	viii
Índice de abreviaturas.....	ix
Resumen académico.....	x
Introducción.....	1
Capítulo I: Diseño de la investigación.....	5
I. Tema: Las tecnologías de la información y la comunicación y el Trabajo Social.....	5
II. Estado de la cuestión	8
a) Las TIC y otras profesiones	9
b) Las TIC desde las instituciones Estatales.....	15
c) Ejercicio profesional del Trabajo Social y TIC.....	18
d) Conclusiones del estado de la cuestión.....	21
III. Objeto de Estudio: Las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas en el ejercicio profesional del Trabajo Social	23
V. Problema de investigación.....	26
VI. Justificación	26
VII. Propósito de la investigación.....	32
VIII. Objetivos Específicos	32
Capítulo II: Fundamentó teórico	33
Capítulo III Fundamento metodológico	44
1. El método.....	44
2. Casos de estudio.....	45
3. Sujetos y sujetas participantes del estudio.....	46
Población.....	46
Informante experto.....	47
Informantes clave.....	47
4. Técnicas de recolección de la información.....	47
A. Entrevista semi estructurada.....	48
B. Observación no participante	48
C. Revisión bibliográfica	49
5. Técnicas de análisis de la información.....	49
6. Momentos de la investigación	50
Exploración	51
Codificación -Categorización.....	52
Análisis.....	52
Capítulo IV: Escenarios de la investigación	54
Capítulo V: Procesos y tendencias de apropiación de las TIC.....	60
La tecnología en estos espacios de estudio	60
Tendencias de los usos de las TIC	63
7. Las TIC, herramientas socioeducativas.....	72
1. Alcances	76

2. Límites o desafíos	82
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones.....	89
1. Conclusiones.....	89
2. Recomendaciones.....	93
Para futuros(as) investigadores(as) de este tema:	93
Para la Escuela de Trabajo Social.....	93
Referencias bibliográficas	95
Anexos	104
1. Instrumento de entrevista semi-estructurada para elegir la población del presente estudio.....	104
2. Formula de consentimiento informado.....	105
3. Carta para aprobación del espacio de estudio en el Instituto Holcim.....	109
4. Instrumento de entrevista a profesionales de Trabajo Social	110
5. Instrumento de observación	113
6. Tabla 2: Actividades de investigación	116

Índice de ilustraciones y tablas

Ilustración 1. Resumen del fundamento teórico.....	33
Tabla 1 TIC utilizadas en los escenarios de estudio.....	64
Ilustración 2. La dimensión socioeducativa.....	73
Ilustración 3. Alcances de las TIC.....	81
Ilustración 4. Límites del Trabajo Social frente a las TIC.....	88
Ilustración 5. Resumen de las conclusiones.....	92
Tabla 2: Actividades de investigación.....	116

Índice de abreviaturas

- CAI: Centro de Atención Institucional
- ETS: Escuela de Trabajo Social
- MICITT: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
- MIT: Massachusetts Institute of Technology
- PNCTI: Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación
- TIC: Tecnologías de información y comunicación.
- TS: Trabajo Social
- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Resumen académico

Omodeo, M. (2018) "Socialitics: Aportes de las tecnologías de la información y la comunicación al Trabajo Social". Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

En la historia de la humanidad han habido constantes cambios tecnológicos, y estos incidieron en la manera en la cual se entiende y se vive la realidad. En el pasado fue la revolución industrial, y en estos tiempos las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC), están teniendo un auge sustancial, al punto de que Castells (1996) llamó esta era como "la sociedad informacional". Esto quiere decir que como en la actualidad muchas de las comunicaciones interpersonales y masivas están mediadas tecnológicamente, las TIC se vuelven un elemento sustancial de la sociedad y la cultura, y por ende se convierten en terreno de estudio de las Ciencias Sociales y en este caso del Trabajo Social.

Tomando en cuenta lo anterior, esta investigación surgió a partir de la inquietud de conocer de qué manera estas tecnologías estaban incidiendo específicamente en el ejercicio profesional del Trabajo Social, y las formas en las cuales las y los profesionales se aproximan y se apropian de estas.

Así mismo, partió de cuatro premisas justificativas: 1. No existe evidencia del abordaje de este problema de investigación en los trabajos de investigación en la Escuela de Trabajo Social. 2. Se requiere conocer los aportes de las TIC como herramientas en espacios socioeducativos del Trabajo Social. 3. Es necesario debatir sobre las mediaciones éticas y políticas del uso de las TIC. 4. El objeto es gran importancia en las configuraciones contemporáneas de la vida social, debido al papel que están teniendo las tecnologías en la realidad actual.

Sumado a esto, para la comprensión de este fenómeno se utilizaron dos corrientes teóricas, el marxismo, que fue el lente de lectura para el análisis de las categorías del ejercicio profesional y las tecnologías como herramientas del modo de producción capitalista; así como los aportes de las teorías de la educación popular, no formal y social para el estudio del enfoque socioeducativo.

Además, para el desarrollo metodológico se realizó el estudio de tres escenarios particulares: 1. La Casa de la Juventud, Municipalidad de Mora, 2. El Centro Penal

Gerardo Rodríguez Echeverría, del Ministerio de Justicia y Paz, 3. El Instituto Holcim en San Rafael de Alajuela. En estas instituciones existe la figura de al menos un profesional en Trabajo Social que se apropia de algunas TIC como herramientas socioeducativas en su ejercicio.

A partir del análisis de los tres casos anteriores se encontró que existen diferentes tipos de tecnologías, algunas son de carácter material o físico, otras son software o aplicaciones, y otras son el producto que surge a partir de la utilización de dichas tecnologías como por ejemplo los materiales audiovisuales. Estas tecnologías son apropiadas en diferentes procesos vinculados a la dimensión socioeducativa, por ejemplo para el análisis y trabajo de temáticas de índole social y de relevancia para las diferentes poblaciones; para el contacto con los grupos y actores sociales de interés; para la difusión de información sobre elementos sociales o actividades realizadas, entre otros.

Dentro de las conclusiones de este trabajo se encuentra que las tecnologías a pesar de que son consideradas en esta investigación como mercancías y productos de trabajo humano para la generación de plusvalía (Marx, 1867), las y los profesionales pueden tener una intencionalidad ética y política que permita transformar las maneras de aproximarse a dichas tecnologías, convirtiéndose entonces en espacios de ruptura, diferentes a los preestablecidos y perseguidos por las industrias de la sociedad capitalista.

Es por ello que se evidencia que para las y los profesionales, la tecnología utilizada en sus servicios no son fines en sí mismos, sino que son medios, metodologías, y formas, en las cuales se pueden llevar a cabo procesos de construcción conjunta de conocimientos, donde la temática a abordar y las particularidades de cada una de las poblaciones son más bien las características que determinan cual de las TIC es la más apta para dicho trabajo específico.

Este es una investigación de carácter exploratorio, y como tal abre una puerta para que otros y otras estudiantes del Trabajo Social puedan explorar diferentes aristas alrededor de cómo están incidiendo las TIC en los procesos de trabajo, en la vida cotidiana de las poblaciones, en las relaciones interpersonales e inclusive en la formación profesional.

Introducción

Es evidente que las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la sociedad contemporánea se hacen cada vez más cotidianas, al punto en que inclusive se han adentrado hasta en los aspectos más privados y profundos de la humanidad.

A partir de este fenómeno que se observa, surge la inquietud de saber si estas TIC también están incidiendo en el ejercicio profesional del Trabajo Social, y de conocer ¿De qué maneras se están incorporando en los procesos desarrollados por la profesión?

Estas interrogantes son las que despiertan el interés de desarrollar este proyecto de investigación, el cual pretende como propósito central, determinar cuáles han sido los aportes de las TIC como herramientas en el ejercicio del Trabajo Social.

Cabe señalar que aunque en esta investigación se buscó evidenciar los aportes metodológicos que conlleva la apropiación de las TIC en el ejercicio profesional del Trabajo Social, es necesario explicar que desde el punto de vista de la investigadora, no se puede obviar que las tecnologías de información y comunicación al igual que muchos otros procesos que ocurren en la sociedad actual, se colocan como medios de reproducción del capital y que en este sentido de acuerdo a sus usos y a los contextos en que se desarrollen pueden acentuar o disminuir las inequidades sociales.

Es decir, aunque en esta tesis se pretenden identificar y reivindicar los usos alternativos y sociales que pueden tener las tecnologías, primero, se deben reconocer como lo que son, productos socio históricos de los cuales los seres humanos se apropian de acuerdo a los intereses que persigan.

Las tecnologías plantea Katz (1996) son herramientas para la innovación, para la reproducción continua del capital. Dicho autor menciona que para Marx, “la plusvalía es el principal impulso para introducir cambios tecnológicos. La innovación sirve para incrementar la porción del trabajo no remunerado que es apropiada por la clase burguesa.” (p.11). A esta noción se le debe agregar que la generación de ganancias por parte de la compra y venta de las TIC, y la incorporación de los cambios tecnológicos puede traducirse en formas de explotación y alienación, tal como comenta esta autor, “esta finalidad explotadora transforma a la innovación en un instrumento de opresión social” (Katz, p.11). Tomando en cuenta estas características se puede

afirmar que la innovación tecnológica no es neutra, sino que responde a intereses económicos y políticos.

Ahora bien, aún sabiendo que las TIC en la actualidad son creadas y recreadas de acuerdo a los propósitos de la extracción de plusvalía y la reproducción del régimen capitalista neoliberal, en este trabajo se plantea la necesidad de que el Trabajo Social estudie y problematice este tema, con la intención de que se identifiquen los espacios de ruptura, en donde las TIC más bien se conviertan en oportunidades para la creación de ambientes más inclusivos, y en donde las mismas puedan ser vistas y apropiadas de una manera crítica, informada y de acuerdo a los intereses sociales que persiga cada colectivo.

Papert (1987) señala que “Hay un mundo de diferencia entre lo que las computadoras pueden hacer y lo que la sociedad elegirá hacer con ellas” (p.17). Este fragmento refleja que detrás de la apropiación tecnológica hay siempre una intención ética y política.

Tomando en cuenta lo anterior, uno de los espacios donde se pueden generar procesos distintos de apropiación tecnológica, es en la educación popular, en los denominados procesos socioeducativos del Trabajo Social. Papert (1987) explica en su obra que, en los tiempos en que se crearon las primeras computadoras, los periodistas y los escritores se impresionaron sobre los usos que podían tener las mismas, sin embargo pocos fueron más allá, “La mayor parte de los escritores enfatizaron su utilización en juegos, entretenimientos, el impuesto a los réditos, el correo electrónico, las compras y la actividad bancaria. Unos pocos analizaron la computadora como una máquina para la enseñanza” (p.15).

Por esta razón en este trabajo los alcances y limitaciones que pueden tener las TIC en el ejercicio profesional, se analizan también desde la dimensión socioeducativa. Esto quiere decir que se delimita en los procesos de educación y acción popular, movilización de ideas, y creación de espacios para la aprehensión de conceptos y temáticas sociales que sean útiles para la vida de las personas usuarias.

Ahora bien, para poder desarrollar esta investigación sobre el ejercicio profesional y la apropiación de las tecnologías, se recopiló y analizó la información de tres casos concretos.

El primero es La Casa de la Juventud, Municipalidad de Mora, la cual atiende a

población adolescente de 12 a 18 años de edad y donde se trabajan temas sociales como género, ambiente, relaciones interpersonales, violencia, entre otros; y las metodologías que utilizan son de tipo participativas, en las cuales el elemento tecnológico es clave puesto que es atractivo para la población y por tanto se han convertido en herramientas que refuerzan las técnicas planteadas por el Trabajo Social.

El segundo espacio corresponde al Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría, centro penal del Ministerio de Justicia y Paz. Donde uno de los profesionales en Trabajo Social ha incorporado herramientas tecnológicas en sus procesos con la población en condición de privación de libertad y sus contactos externos (familiares y amigos de dichas personas), como parte de sus actividades ha desarrollado “la animación paso a paso”, proyección de películas utilizando el Netflix desde su celular, las fotografías o grabación de cuñas radiales entre otras.

Por último figura El Instituto Holcim en San Rafael de Alajuela, el cual es una empresa privada destinada a la elaboración y distribución de cemento en Costa Rica y nivel internacional. En esta empresa la intervención del trabajador social radica en colaborar con las comunidades donde hay labores de Holcim, para desarrollar con ellos y ellas diferentes proyectos de responsabilidad social empresarial que se ajusten a las necesidades locales. El uso de las tecnologías en este caso radica fundamentalmente en la comunicación con los diferentes grupos de interés de la empresa, o bien, la creación de videos, presentaciones o documentos en conjunto.

Como se puede observar en estos tres espacios son muy diferentes entre sí, pero en los tres se cuenta con al menos una persona profesional en Trabajo Social, quienes como parte de su trabajo desarrollan procesos socioeducativos donde se incorpora la apropiación diferentes tipos de tecnologías.

A partir del estudio de estos casos se pretende en primer lugar entender la concepción de la tecnología que manejan la y los profesionales, así mismo se busca identificar y enlistar las tecnologías que utilizan en la práctica y de qué manera estas TIC se incorporan en las metodologías que desarrollan en sus procesos profesionales.

Además, se hace un análisis de los alcances y limitaciones que tiene la apropiación tecnológica en el ejercicio que desarrollan estos cuatro profesionales.

Finalmente es menester recalcar que este estudio es de carácter exploratorio, puesto que con el estado de la cuestión se identificó que no existe en la Escuela de

Trabajo Social ninguna tesis que se aproxime a esta temática particular, por lo tanto, se concibe como un primer esfuerzo por entender cómo están funcionando dichas tecnologías en una dimensión de los procesos desarrollados por el Trabajo Social, el trabajo socioeducativo.

Capítulo I: Diseño de la investigación

I. Tema: Las tecnologías de la información y la comunicación y el Trabajo Social

En esta investigación se realizó un análisis sobre las vinculaciones existentes entre las tecnologías de información y comunicación y el Trabajo Social, dado el gran impacto que las mismas han tenido en el contexto histórico actual; el cual a su vez, se configura como el escenario de intervención profesional.

La sociedad actualmente cuenta con una vasta cantidad de tecnologías de diferentes tipos y características, pero han tenido un compulsivo auge, las TIC, las cuales según Obando (2007) “son máquinas¹ hechas para la comunicación y la circulación de grandes cantidades de información a grandes distancias”(p.108).

Cabe señalar además que las TIC han sido particularmente exitosas, porque han logrado trascender el aspecto meramente técnico de la tecnología, y han penetrado profundamente desde las estructuras sociales y la vida cotidiana, hasta insertarse incluso en las relaciones interpersonales.

Tal ha sido el impacto de las TIC en el mundo, que diversos/as autoras han requerido caracterizar este cambio, nombrarlo y teorizar al respecto. Por ejemplo, Castells (1996), llama a este fenómeno “sociedad informacional” haciendo la analogía con la “sociedad industrial”.

A su vez, la UNESCO plantea otros factores que también deben tomarse en consideración para el análisis societario, como sigue en la cita: “La noción de sociedad de la información se basa en los progresos tecnológicos. En cambio, el concepto de “sociedades del conocimiento” comprende dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas”. (UNESCO, 2005, p.17) También Lanza (2007) señala que: “(...) economías enteras dependen de la innovación científica y tecnológica, sobre todo la llamada “economía de la información”(...)” (p.7), según este autor, estas hacen que el sistema económico sea más ágil y el mercado más dinámico.

¹ Para este autor, las TIC son máquinas, sin embargo en esta investigación también se entenderán estas como procesos, e inclusive como productos digitales, en donde se contempla el software, las apps móviles, e inclusive el material audiovisual.

A este panorama, se suma la consolidación de un modelo de Estado que se vuelve facilitador del “desarrollo tecnológico”, así lo afirma el MICITT (2011) quien menciona que el Estado se ubica como actor clave para potenciar la libre la competencia entre los oferentes del mercado de las tecnologías.

Como evidencia de la importancia que tiene la tecnología en el país, en el presente gobierno, el MICITT construyó el Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación². Como parte de este plan se evidenció que el país tiene el reto de construir una comunidad investigativa que se encargue del estudio, análisis y sistematización de los cambios que van ocurriendo en materia de ciencia y tecnología.

Como se puede evidenciar, el estudio de las TIC desde las Ciencias Sociales se vuelve cada vez más necesario, porque al no hacerlo, no habrían avances en la comprensión social de esta dimensión de la realidad, y además la tecnología podría tender a ser visualizada únicamente desde su aspecto tecnocrático.

Por lo tanto, con esta tesis se pretende aportar desde el Trabajo Social, una visión crítica de las tecnologías y para lograr este cometido, no se pueden observar las TIC de forma neutra, ni mucho menos de manera a-histórica o natural.

En esta línea se rescata el aporte de Katz (1996) quien menciona que, analizar las tecnologías sin una visión de los actores y el contexto implicado, se vuelve una explicación vacía, puesto que las tecnologías son desarrolladas por el ser humano, quienes transforman la naturaleza con el propósito de generar ganancias para el capital.

Asimismo, Martínez (2004), señala que existe una paradoja de las TIC, ya que el dice que estas son: “(...) creadas y potenciadas desde los poderes políticos y económicos defensores de un modelo en el que el mercado es el principal protagonista, diseñadas para estar a su servicio y promover su crecimiento, las TIC, y de entre ellas fundamentalmente Internet, se han convertido también en la principal herramienta utilizada para criticarlo y combatirlo”(Martínez, 2004, p.241).

Por lo tanto, no es casual que los países considerados como “potencias mundiales” sean los que lideren las estrategias de “desarrollo tecnológico” para los otros países, así lo explica Lanza (2007) cuando señala que los estados deben

² Este plan esta dispuesto para el período 2015-2021. En el se plantea el estado actual de la ciencia y la tecnología, los retos a lo que se enfrenta el país y la planificación para promover el desarrollo en esta materia.

modernizarse y generar política pública que permita una mejor conexión con el mundo, pero al igual que con los otros bienes y servicios creados en el modo de vida capitalista, las tecnologías no son igualmente accesibles para todos los países, y mucho menos para todas las personas.

Es por esta razón que Lanza (2007) señala que las TIC pueden brindar oportunidades, pero que también pueden convertirse en amenazas que incrementen las brechas de desarrollo social y tecnológico. Martínez (2004) aporta también que como vivimos en una sociedad con “vocación globalizadora” incorporar las TIC se vuelve una necesidad implícita de todos los países que, “aspiran a no perder el carro del «progreso», diseñado y dirigido por las grandes potencias económicas (Martínez, 2004, p.238).

A raíz de esto se considera que abordar el tema de la tecnología, implica necesariamente hablar de formas que permitan la inclusión, puesto que actualmente carecer de acceso a la tecnología, o no tener los conocimientos para apropiarse de ella, puede agudizar o crear nuevas manifestaciones de la cuestión social.

Cuando se estudian las TIC de la sociedad contemporánea, no se puede obviar que estas son creadas con propósitos claramente definidos y guiados por el capital. Pero, se debe hacer la distinción de que al conocer su origen, estudiarlo y problematizarlo, las mismas pueden ser apropiadas de formas alternativas, y que más bien se conviertan en herramientas para la construcción de proyectos políticos distintos, tal y como reafirma este autor:

(...) las TIC de las que disponemos no son las únicas posibles y que si estuviéramos en un modelo social con intereses y prioridades distintas, gozaríamos también de tecnologías con aplicaciones diferentes, es una premisa indispensable que nos permite posicionarnos ante ellas con la mirada crítica de quien, desde el sector socioeducativo, ha de lidiar con las miserias que produce el modelo que las promueve (Martínez, 2004,p.241).

Y además como reafirma Obando (2007): “(...) las TIC pueden hoy convertirse en una herramienta eficaz para el desarrollo social de las comunidades y para la afirmación de identidades culturales propias” (p.11) En estos casos, si los profesionales de Trabajo Social conocen las mediaciones anteriormente mencionadas, pero además,

ellos y ellas mismas se apropian de las tecnologías con una intencionalidad distinta, pueden convertirse en agentes democratizadores y socializadores de ese conocimiento.

Con esta tesis se aspira a eso, a empezar el recorrido investigativo de este tema que puede ser controversial para la profesión, puesto que podría pensarse que no es un tema de competencia para el Trabajo Social. Sin embargo, tomando en cuenta los elementos anteriormente expuestos, si las y los profesionales se eximen de esta responsabilidad, únicamente se aleja a la academia de un elemento coyuntural importante, y además impide que se descubran los aportes alternativos que puede traer la incorporación de estas TIC como herramientas socioeducativas del Trabajo Social.

II. Estado de la cuestión

En este apartado se sintetiza la forma en que se ha estudiado el uso de las TIC dentro y fuera del ejercicio profesional del Trabajo Social. Cabe mencionar que para la vigorización del estado de la cuestión, se procuró la búsqueda de materiales (nacionales e internacionales) que discuten los usos de estas tecnologías como parte o como herramienta propia del ejercicio de otras profesiones.

Se partirá, en primera instancia, de lo expuesto por autores y autoras de otras carreras y ramas del conocimiento, sobre los usos que ellos y ellas les dan a las TIC. Seguidamente se abordará la manera en que las instituciones, y en este caso, los Ministerios abordan el Tema de las Tecnologías, y para finalizar se expondrá como el Trabajo Social, ha estudiado su ejercicio profesional, y el uso de las TIC, como herramientas en sus procesos de trabajo.

Se utilizarán las siguientes preguntas para propiciar el análisis transversal entre las fuentes consultadas a nivel nacional e internacional. ¿Cómo se genera conocimiento alrededor del uso de las TIC desde las otras profesiones, instituciones estatales y desde el Trabajo Social? Y además, ¿Cuáles son los aportes de estas investigaciones a la construcción del problema de esta investigación? Para dar respuesta a estas preguntas, se procederá ahora sí, a la construcción del análisis.

a) Las TIC y otras profesiones

El conocimiento generado a partir de otras profesiones, ha sido variado. Existen estudios de diferentes disciplinas que evidencian la necesidad de estudiar las TIC, ya que estas forman parte de la vida cotidiana y del ejercicio propio de sus profesiones.

Se descubre, mediante esta revisión que el uso de las TIC, está vinculado con el quehacer profesional de las disciplinas estudiada, tal y como se evidencian en las pesquisas: Rodrigo, M (2014) Obando, C (2007); Martínez, S (2003); Cruz, Dinarte, Fernández, Marín, Mora, y Soto (2012); Aldana, G; García, L; Jacobo, A, (2012); Reis, Fernández; Dacorso; Rocha; Guimarães (2015). Todas estas investigaciones tienen en común el contexto actual, donde la información es cada vez más abundante, y transferida por mayor cantidad de canales de comunicación.

La entrada de nuevas tecnologías, como parte esencial de estos canales comunicacionales, ha mediado en la consecución de las tareas propias de cada profesión, como se puede observar a continuación:

Una de las investigaciones que evidencian un mayor cambio en la esencia de la profesión, tiene que ver con las transformaciones del ejercicio profesional expuesto por Rodrigo, M (2014) quien menciona que el perfil profesional del periodista tendrá que transformarse, hasta convertirse en “Productor de contenidos periodísticos digitales” debido a los cambios que han ocurrido en el acceso a la información, ya que en la actualidad las personas encuentran muchas formas de indagar a través de diversas fuentes de información (formales y no formales) tales como las redes sociales y las diferentes aplicaciones móviles existentes. Lo cual pone en tela de juicio a la teleología profesional del periodismo, pues ya no es visto como el único sujeto que informa. Las personas se convierten en la actualidad en consumidores y productores al mismo tiempo.

Se observa también que hay disciplinas que utilizan las TIC como una herramienta más del ejercicio que tradicionalmente desempeñan las profesiones, como es el caso de: Aldana, García y Jacobo, (2012) desde la psicología, quienes proponen el uso de un artefacto tecnológico específico, las computadoras para el desempeño profesional en atención a personas adultas mayores. Es decir, a diferencia de la anterior experiencia, en esta tesis, se demuestra que el quehacer de la Psicología no se modifica de forma abismal con la utilización de dicha tecnología, ya que lo que se

buscaba con la investigación, era estimular los procesos cognitivos en la vejez a través del uso de la computadora y del procesador de textos de Word, y además esta apropiación fue dada principalmente mediante los preceptos de la psicología comunitaria y la teoría del envejecimiento activo.

Otra disciplina, esta vez de las ciencias económicas, que se ha apropiado de las tecnologías, tanto en su ejercicio, como en la investigación, es la Administración Pública. Reis, Fernández, Dacorso, Tenório, y Guimarães (2015). Estudian el impacto de las tecnologías en las contaduría pública de la Municipalidad de Bahía, Brasil. En esta investigación se aborda un uso diferente a los que se han mencionado en el análisis, ya que los autores anteriormente mencionados, rescatan en su pesquisa los aportes de las TIC en todo el proceso administrativo, primordialmente en lo que respecta al manejo de los documentos.

Se evidencia en el estudio que el Municipio de Bahía ha ido digitalizando la información contenida en los documentos de planificación, en los formularios, y los informes, para sustituir de forma paulatina, los procedimientos de carácter manual. También la importancia que pueden tener las tecnologías como mecanismos de rendición de cuentas, esto se logra a partir de un acceso real a la información producida.

En otro trabajo se demuestra el impacto de la innovación tecnológica en el acceso a la justicia y los procedimientos institucionales de los tribunales de protección del niño, niña y adolescente en Venezuela. Pérez, M (2012) aborda las TIC como parte del mejoramiento institucional de dicho Tribunal. En este caso, el uso de las TIC refleja las potencialidades de este recurso en el mejoramiento de la calidad del servicio, pues mejora la atención y disminución de tiempo. Se evidencia gran aceptación de los y las usuarias en el uso de las nuevas tecnologías, mayor confiabilidad, exactitud y ahorro de tiempo, más efectividad en el servicio de atención al público, un papel activo y de liderazgo en el desarrollo del futuro digital en las áreas de administración de la justicia como organización virtual.

En esta investigación se comparten los aportes de las TIC en el desempeño de la administración pública, particularmente, con énfasis en la administración de la justicia. Al igual que el anterior estudio, se especifican los beneficios de las tecnologías

tanto en la gestión y disminución del tiempo, como en la rendición de cuentas, en este caso expresado en la confiabilidad externada por los y las usuarias del servicio.

En los últimos tres casos se evidencia que las tecnologías llegan a aportar como medios o herramientas para realizar el servicio profesional, ya sea desde la Psicología, la Administración y la Contaduría Pública, pero las TIC no transforman la estructura interna de la profesión, como fue el caso expuesto por Rodrigo, M (2014) en el periodismo.

Por otro lado, desde las ciencias educativas se ha realizado investigación a nivel nacional e internacional sobre el uso de las TIC. Las autoras y autores de estos estudios concuerdan con que la educación tiene una posición primordial en la construcción de conocimiento a través del acceso a la información que está mediada a su vez, por el uso de las tecnologías.

Además, dichos autores (as) señalan la importancia del papel educativo de los y las profesionales en Educación, ya que como evidencia Rodríguez (2010) ,con el incremento de las tecnologías, se debe discutir sobre la complejidad del conocimiento, puesto que las facilidades han sido ampliadas en el momento de acceder a la información, pero esto no implica, de igual manera, que la información que se consulta a través de las TIC, estén en función de la educación, la investigación y la producción seria de conocimientos, así lo refuerza el autor: “será por tanto labor de los docentes, enfatizar lo relativo y superficial que pueden llegar a ser las comunicaciones en “tiempo real”” (p.26). La cita anterior muestra como las disciplinas educativas, mantienen su función social con respecto a las y los estudiantes de estudiantes de todos los niveles, pero con el nuevo reto de potenciar el uso pedagógico de las TIC frente al del incremento de fuentes y acceso a la información.

Siguiendo el planteamiento anterior, Martínez (2003) es uno de los primeros en la Universidad de Costa Rica, que mediante su estudio diagnóstico, problematizó el estado y el uso que se daba a las TIC dentro de las carreras de enseñanza educativa.

Cabe mencionar que aunque esta investigación data del año 2003, los aportes no solo dan cuenta del progreso que han tenido los artefactos tecnológicos, (pues en ese momento se hablaba aún de las radiograbadoras, filminas, diapositivas y las computadoras de escritorio como instrumentales innovadores), sino que, desde este

trabajo se empieza a cuestionar los usos y los aportes que se generan de las mismas a la educación.

Ambos autores, Rodríguez (2010) de España y Martínez, (2003) de Costa Rica, concluyen que a pesar de que se introducen nuevas tecnologías en la educación, es importante que en esta entrada curricular, la de las TIC, se dé más allá de la masificación de los productos electrónicos en el aula. Rodríguez (2010) explica que hay deficiencias tanto en saber utilizar las tecnologías como en la mediación pedagógica. Es decir, la utilidad de la tecnología, es la que define su carácter pedagógico, el cuál es el fin último de la educación. Así mismo lo refuerza Martínez (2003) quien indica que se requiere trascender el ámbito técnico y centrarse en las implicaciones pedagógicas del uso de las TIC.

Estos dos autores, también comparten el posicionamiento político y ético ante las tecnologías, ambos, desde un enfoque económico, político y social, contextualizan históricamente las prácticas educativas, y ponen en evidencia la importancia de la inserción de las TIC en el currículo, para que los y las profesionales no queden en deuda con sus estudiantes. También evidencian posturas de pedagogía crítica pues rescatan la relevancia de la educación en tanto constructora de conocimientos.

Por otro lado, Muñoz, M y Pérez, D (2004) realizan una indagación sobre la situación y los problemas que enfrenta el profesorado en formación de ciencias sociales y las TIC en España. Este estudio tiene componentes similares a Martínez (2003) primordialmente en lo que respecta a la recolección de los datos, el resultado y las conclusiones. Por ejemplo, en esta pesquisa se da cuenta sobre la mediación generacional como creadora de brechas entre el profesorado y el estudiantado en el uso de tecnologías. Además, al igual que Martínez (2003) reconoce que un uso no satisfactorio de las TIC se da cuando se reduce su aplicación únicamente a las bases de datos y a los procesadores de texto.

Cruz, Dinarte, Fernández, Marín, Mora, y Soto (2012) se alejan un poco más de la postura que evidencian las y los autores anteriores. Ellas en su investigación, trabajan el aporte de la disciplina de Orientación Educativa en el acompañamiento de la población adolescente en el uso de las redes sociales virtuales. Sin embargo, el estudio no realiza un abordaje crítico de la profesión frente a las tecnologías, sino que se

queda en la dimensión identitaria del sujeto y la función “aconsejadora” de las y los orientadores.

A pesar de que las autoras realizan la tesis procurando innovar con respecto al uso de las tecnologías, desde el planteamiento de los objetivos se identifica que el propósito de la pesquisa, comprende las redes sociales virtuales desde la visión de las profesionales, no desde las y los usuarios de las mismas. En algunas partes del discurso se evidencia conservadurismo, pues se da un abordaje “neutral” de las TIC, sin una verdadera problematización de las mismas.

Contrario a lo expuesto por dichas autoras, Obando (2007) realiza un trabajo sobre pedagogía, y sus aportes están direccionados a la educación no formal en espacios comunitarios no institucionalizados, una práctica más similar a lo que el Trabajo Social realiza en espacios locales.

Este autor problematiza la necesidad de que las personas en las comunidades, se apropien del conocimiento en torno al uso de las tecnologías como parte de la democratización de las mismas. Ya que, si bien es cierto, existe un aumento en las TIC, hay usos hegemónicos de estas, que son potenciados por los diferentes grupos de poder. Estas formas según el autor, pueden incrementar la exclusión de los grupos socialmente vulnerables.

Mediante esta investigación se promueven usos alternativos de las tecnologías desde un enfoque pluricultural para potenciar la conectividad y la participación social de las y los ciudadanos. A partir del anterior argumento es que se evidencia la vinculación entre la Pedagogía y las TIC.

Para finalizar con las disciplinas educativas, es importante destacar que la incidencia de las Tecnologías en este contexto profesional ha tenido tanto impacto que, en algunas escuelas españolas se ha creado la figura de coordinador (a) de tecnologías de la información y la comunicación, Rodríguez (2010) estudia este nuevo perfil de especialización profesional. Ellas y ellos están encargados de los centros TIC, y de la capacitación de los demás profesionales, para la utilización de estas. Esto quiere decir que se da un ajuste en las funciones tradicionales de los profesores, profesoras y personal administrativo.

Una tendencia que se evidencia en las tesis que vinculan la Educación con las tecnologías, es que los y las profesionales en el país y en otros espacios geográficos

como España, tienen vacíos en la formación con respecto a la aplicabilidad de las tecnologías.

En el caso de las y los coordinadores Rodríguez (2010) evidencia que, solo el 25.7% de los encuestados están vinculados con el departamento de informática, y que además muchos de ellos y ellas requieren mayor capacitación en el tema.

Por su parte, Martínez (2003) rescata una brecha entre lo percibido por los profesores y lo que expresan los estudiantes, pues para el estudiantado, el cuerpo docente hace un mal uso de las tecnologías lo que a su vez como explica el autor, está mediado por un factor generacional, esto se da a pesar de que tanto las y los estudiantes como las y los profesores entrevistados, colocan que el uso de TIC en la práctica educativa, permite valorar mejor la realidad tecnológica y curricular.

Así mismo, Cruz, Dinarte, Fernández, Marín Mora y Soto, A (2012) señalan que en Orientación no ha habido estudios de los impactos sociales de las Tecnologías y las redes sociales virtuales; además como parte de sus conclusiones puntualizan que es necesario “generar procesos de desarrollo profesional para que se descubran formas adecuadas de aprovechar las redes sociales en su tarea orientadora” (p.140)

Como se ha podido visualizar, estos cambios a nivel societario, han incidido de manera directa en el quehacer profesional. Ya que las disciplinas ya consolidadas son confrontadas, y requieren atravesar procesos de reajuste y transformación interna, para adaptarse, en estos casos, se apropian de las tecnologías y las implementan en su ejercicio.

En las investigaciones revisadas se encuentra que este ha sido un requerimiento casi obligatorio para algunas profesiones, al punto de que la no transformación puede causar la pérdida de legitimidad y utilidad social de algunas profesiones, como es el caso del periodismo tradicional. Pero, también se evidencia, en las otras disciplinas, como la Educación, la Orientación, la Psicología y la Administración Pública, que las tecnologías se implementan con el propósito de reforzar las prácticas y el accionar de las mismas.

Por ende los usos de las tecnologías, como componente de los objetos de estudio académico de las profesiones anteriormente mencionadas, han generado e innovado en la creación de conocimiento hacia sus diferentes disciplinas. Incluso en los casos de Rodríguez (2010) y Rodrigo (2014), donde se da conocer la necesidad

propiamente de las Universidades de comprender el impacto de las tecnologías en el quehacer profesional.

A partir de ello se evidencia la importancia de incorporar otros estudios donde las profesiones se apropian de formas diversas de las tecnologías, pues permite nutrir el presente objeto de estudio y propiciar la discusión propiamente en el ejercicio profesional del Trabajo Social.

b) Las TIC desde las instituciones Estatales

Para la creación del problema de investigación, además de la consulta de tesis nacionales e internacionales de otras carreras sobre los usos de las TIC, es relevante conocer cómo se trabaja este tema a nivel de las instituciones del Estado costarricense.

Se revisó con este propósito tres informes, uno de ellos es resultado del Estado de la Educación Costarricense del año 2010, y dos que pertenecen al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), del Poder Ejecutivo.

Se estudia el “Estado de la Educación Costarricense” debido a que cómo se mencionó anteriormente en el apartado de las disciplina educativas, los avances en la información y la forma de conocer, van a incidir de manera directa en la manera en que ejerce la educación. Fallas y Zúñiga (2010) dentro de este informe retoman el tema en el apartado de “Las tecnologías digitales de la información y la comunicación en la educación costarricense”, en este hacen un recorrido sobre el actual impacto de estas en el sector educativo. Esta investigación revisa periódicamente las tendencias alrededor del tema y por ello se considera un informe que es necesario seguir consultando para nutrir este estado de la cuestión, pues hace un recorrido exploratorio del uso de las tecnologías en el marco de las instituciones públicas y privadas de todo el país, en todos los niveles académicos (preescolar, primaria, secundaria, y educación superior).

De acuerdo al estudio de las tendencias internacionales (ejemplos modelo en la utilización de las TIC) y las acciones realizadas en el país, se encuentran aciertos y brechas en el uso. Como parte de los aciertos se identifica que, las TIC en el país, son concebidas como herramientas al servicio del aprendizaje y que además existe un marco político e institucional, que respalda dicha visión de innovación. Eso se traduce

en acciones específicas, por ejemplo la inversión del país ha sido sostenida a lo largo del tiempo, mediante iniciativas que procuran la articulación de procesos. Además, las autoras señalan en su estudio, que a través de la educación se ha dado la mitigación de brechas sociales al mismo tiempo que se combate de la llamada brecha digital.

Como parte de las brechas se evidencia la ausencia de política estratégica, la creación de políticas más operacionales, que potencien la articulación y organización entre los sectores.

También el MICITT explica que la conectividad de banda ancha, sigue siendo escasa para uso de estudiantes y educadores, lo cuál afecta también el desarrollo de las TIC dentro del contexto educativo.

Cabe señalar que para la investigadora la existencia de banda ancha en el país no es garantía de las TIC sean apropiadas y utilizadas por la población de forma consciente y empoderado, sin embargo en este apartado se evidencia la posición del Estado.

Como se puntualizaba anteriormente, desde el MICITT, se realizan dos informes, uno sobre la medición del índice de Brecha Digital en Costa Rica (2011) y el otro sobre los Indicadores Nacionales de Ciencia Tecnología e Innovación (2013). Ambos son estudios de base cuantitativa, estadística, que se realizan con el propósito de evidenciar por un lado el estado de la brecha digital en el país, y por otro, los indicadores vinculados con la ciencia, la innovación y el estado de las TIC.

El punto medular de coincidencia entre los tres informes, está en el posicionamiento político y económico del Estado frente a las TIC. Ya que el mismo, apuesta por políticas de innovación tecnológica a nivel sectorial y en el ámbito educativo, como motor para la economía, y para posicionar al país en un espacio competitivo, respecto al mercado regional y mundial.

Esta postura se refuerza en los tres escritos de forma tácita, a continuación se muestra un fragmento que evidencia lo anterior:

De aquí que la preocupación por la llamada “brecha digital” trascienda con mucho el tema del acceso o no a las infraestructuras de telecomunicaciones, para dirigirse más bien a la preocupante disociación entre sectores de la población –tanto a nivel mundial como dentro de cada país–, basada en el mayor

desarrollo cognitivo y económico que pueden obtener quienes tengan los recursos socioeconómicos, culturales y educativos para sacar ventaja de las tecnologías digitales en la economía del conocimiento, frente a quienes quedarán simplemente excluidos de las nuevas posibilidades del desarrollo humano, o relegados al lugar de consumidores pasivos de información. (Fallas y Zúñiga 2010, p.7)

En este fragmento se refleja que la brecha no es considerada como un elemento para disminuir de las desigualdades de clase a nivel interno, sino que es vista como la forma en que el país se posiciona en competencia frente a la economía mundial, así mismo señala la importancia de la implementación de políticas en TIC, porque solo mediante la disminución de esta brecha, se potencia el crecimiento económico.

También el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones en el marco de las reformas del Estado neoliberal, coloca de forma positiva la apertura histórica del mercado de las telecomunicaciones, hecho provocado a raíz del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos.

De hecho señala que el proceso de apertura de los servicios de telecomunicaciones en Costa Rica no se limita a permitir más oferentes para algunos servicios; por el contrario, la Rectoría de Telecomunicaciones lo aborda como un concepto holístico, dirigido a incrementar las posibilidades de los habitantes para acceder a una nueva sociedad intercomunicada. (Ministerio de Ciencia, tecnología y Comunicaciones, 2011, p.24)

La cita anterior evidencia que el papel del Estado en materia de telecomunicaciones, es de rectoría y de “fiscalizador” de que las personas puedan tener más cantidad de opciones para poder “conectarse”. Pero es de esta misma manera que se refuerzan los intereses de la clase política y económicamente poderosa, de utilizar las tecnologías como simples instrumentos para la reproducción del capital.

Como se puede visualizar las TIC son utilizadas como componente indispensable del mercado y del comercio actual, ya que como explica el Ministerio de Ciencia y Tecnología y Telecomunicaciones (2013), “(...) las TIC facilitan el desarrollo de las actividades personales y de las actividades productivas” (p.102).

Finalmente es menester concluir que la posición del Estado, según los documentos analizados en esta sección, refleja un uso tecnológico meramente instrumental, no evidencia una postura que permita nuevas formas de apropiación consciente de las TIC desde un análisis de inclusión social más amplio de las mismas.

c) Ejercicio profesional del Trabajo Social y TIC

Después del recorrido por el tratamiento del tema desde otras disciplinas e instituciones del Estado, desembocamos en los estudios y los análisis generados propiamente en el nicho de la profesión del Trabajo Social.

Con ánimos contemplar todas las partes que componen al objeto de estudio, en este segmento del estado de la cuestión se recuperaron dos elementos esenciales: en primer lugar, las investigaciones recientes elaboradas por estudiantes de la Universidad de Costa Rica, sobre ejercicio profesional y las mediaciones en el contexto actual, Fernández y Madrigal (2011); Alfaro; Mora y Solórzano (2012) y Delgado, Jiménez y Morales (2014); y como segundo punto, las investigaciones sobre el uso de las tecnologías dentro del ejercicio propio de la profesión. A nivel internacional se encuentran: Casique (2011), y Mishna, Bogo, Raíz, Sawyer, y Kassabri (2012). Y en el contexto nacional se retoma a Zelaya, B (1998), López, X (1998), y Chinchilla (2003).

Las investigaciones sobre el ejercicio profesional comparten tres características fundamentales:

1) Son abordadas desde el materialismo histórico y el método dialéctico, esto permite que la investigación se entrecruce con el proceso histórico actual, y se de la producción del conocimiento a partir de “la ruptura con cualquier apriorismo metodológico” (Fernández y Madrigal 2011, p.377).

2) Problematizan los cambios en la morfología del trabajo profesional, primordialmente evidenciado en los seminarios de graduación de Alfaro, Mora y Solórzano (2012) y Delgado, Jiménez y Morales (2014). Pues en estas dos investigaciones, se analizan dos importantes determinantes actuales de la profesión, a saber, la inserción de profesionales en un nuevo escenario laboral, (las empresas de capital transnacional) y el desempleo como categoría estructural. Estos dos objetos de estudio demuestran que “(...) el ciclo económico del capitalismo, se encuentra en constante movimiento mediando la producción, y a su vez las condiciones de vida de

quienes dependen de la venta de la fuerza de trabajo, para su subsistencia” Delgado, Jiménez y Morales (2014). Y que cómo Trabajo Social según Iamamoto (1992) forma parte de esta división social y técnica del trabajo, también se ve mediado por dicho movimiento del capitalismo.

3) Por último, estudian dichos cambios siempre en el contexto de expansión del capitalismo monopolista, Fernández y Madrigal (2011) especifican que “(...) se puede afirmar que el carácter tendencial del capitalismo y sus implicaciones en la organización del trabajo tiene efectos en la configuración de la categoría profesional, ya que la misma no escapa ni es ajena a las determinantes ontológicas de la realidad (como un resultado histórico)” (p. 120).

Finalmente, las investigaciones sobre TIC dentro del Trabajo Social aluden a únicamente tres usos que los y las trabajadoras le dan a las TIC.

A nivel internacional se exponen dos estudios, que evidencian dos usos diferentes de las tecnologías.

Por un lado Casique (2011) en México genera un proyecto que busca incidir en la formación profesional en el tema de la historia del Trabajo Social mediante el uso de un software educativo. Sin embargo, a pesar de que el autor en sus resultados descubre que hay carencias y vacíos en la formación profesional en cuanto dicho tema, la técnica empleada a través de la tecnología, no garantiza que haya incrementos en la apropiación de dicha temática por parte del estudiantado. Lo cual pone en evidencia que el uso de las tecnologías no precisamente se adecúa a las necesidades de determinada población.

Por otro lado, Mishna, Bogo, Raíz, Sawyer y Kassabri (2012) hacen un análisis del impacto del uso del correo electrónico y las redes sociales en el ejercicio del Trabajo Social Clínico y terapéutico en agencias liberales de la profesión en Estados Unidos. A pesar de que este estudio se desarrolla en otro contexto geográfico y cultural diferente, da pistas sobre de lo que pueden implicar estas formas de comunicación e interacción virtual con los usuarios de los diferentes servicios del Trabajo Social.

En este estudio se recomienda no dejar de contemplar la inserción de las nuevas tecnologías, pues son parte de la realidad actual y no se puede obviar, más bien problematizan la importancia reconocer y abordar el impacto de las nuevas tecnologías, en el ámbito profesional para la creación de políticas que guíen estas

prácticas y así comprender las implicaciones de la ética, el consentimiento y la confidencialidad en esta nueva era informacional.

Para terminar el estado de la cuestión se hace referencia al tratamiento del tema en el país.

Cabe mencionar, que solo hay registro de tres investigaciones sobre este tema, Trabajo Social y TIC, que son Zelaya (1998), López (1998) y Chinchilla (2003).

Estas tres investigaciones reflejan que la tendencia en el Trabajo Social costarricense en cuanto al abordaje de este tema, ha sido prácticamente el mismo.

Las tres investigaciones tienen una misma línea, tal y como se evidencia en las siguientes características: 1) Son prácticas profesionales para optar por el grado de maestría profesional en Gerencia Social. 2) Desarrollan un objeto sumamente similar, la creación de una base de datos digital para el servicio de Trabajo Social de dos espacios institucionales, La Fundación Roble Alto, Zelaya (1998) y López (1998). Y el Centro Infantil Laboratorio, de la Universidad de Costa Rica, (Chinchilla, 2003). 3) Estas investigaciones se fundamentan desde el enfoque de la gerencia social, mediada por aportes de la administración pública y privada; 4) Utilizan la tecnología computacional como innovación del servicio que brinda el Trabajo Social, hacen una investigación diagnóstica de las necesidades del servicio y de población que atiende, y crean el contenido del diseño de la base de datos, es decir, utilizan su especialización profesional para que la herramienta tenga una evidente función al margen de la profesión.

Para finalizar, es importante retomar de forma general que las investigaciones aquí consultadas presentan principalmente metodologías de tipo cualitativo, algunas de ellas también incorporan técnicas cuantitativas. Entre las técnicas de recolección de información utilizadas destacan: el registro fotográfico, el análisis documental, la observación participante, la encuesta estructurada, la entrevista no estructurada, y la entrevista en profundidad.

Además dentro de las categorías teóricas que se abordan en los fundamentos teóricos se repiten las siguientes: la sociedad de conocimiento, tecnologías de la información y la comunicación, sociedad de información, redes sociales, Trabajo Social, capitalismo, Estado, producción y reproducción de la vida social, mercancía. Cabe mencionar que no todas las tesis presentan un fundamento teórico, si no un mapa

conceptual, lo mismo ocurre respecto al método, pues no todas las tesis lo especifican como tal, y las que tratan sobre el ejercicio profesional utilizan el método dialéctico.

Tomando en consideración los tres apartados anteriores, se procede de esta manera, a realizar las conclusiones del estado de la cuestión, las cuales fueron de gran aporte en la construcción del problema de estudio.

d) Conclusiones del estado de la cuestión

A lo largo de este escrito se ha procurado dar respuesta a la pregunta planteada al inicio de esta disertación, ¿Cómo se genera conocimiento alrededor del uso de las TIC desde las otras profesiones, instituciones estatales y desde el Trabajo Social? Esto se ha logrado evidenciando las características compartidas entre los estudios; las diferencias en cuanto a posicionamientos de los autores y las aportaciones particulares de cada uno de ellos.

Ahora cabe profundizar sobre el segundo cuestionamiento planteado, ¿Cuáles son los aportes de estas investigaciones a la construcción del problema de esta investigación? Esto pudo desarrollarse debido a que el estado de la cuestión buscó evidenciar precisamente los vacíos existentes en cuanto al tema, para generar así el problema de investigación.

Para poder decantar en el problema, se esbozan a continuación una serie de reflexiones finales, de acuerdo a lo analizado y sintetizado anteriormente:

Con respecto a la incidencia de las TIC en las otras profesiones, se concluye que, al menos las disciplinas consultadas en este estado de la cuestión, transforman parte de su ejercicio y sus dinámicas profesionales con la inserción de las TIC. Es importante aclarar, que estas transformaciones, se dan en el marco de la exigencia y la teleología histórica de cada profesión. Es decir, no hay cambios tan radicales en la labor profesional de las disciplinas estudiadas (la Orientación, la Psicología, la Administración Pública y la Administración de la Justicia), más bien lo que se consolida es, una combinación de los quehaceres profesionales (que tradicionalmente se asumen), y las exigencias del contexto actual; únicamente el caso del periodismo tiene cambios más profundos, debido a la relación tan estrecha que existe entre esta y los procesos de comunicación e información en la sociedad.

También se evidencia la necesidad de revisar el uso de las TIC desde una perspectiva ético política, porque estas investigaciones pueden servir en función del

análisis histórico crítico de la realidad como se evidencia en la Tesis de Obando (2007), o bien puede convertirse en un elemento de control desde un paradigma conservador tradicional, como fue el caso de la Tesis de Orientación educativa (Cruz, Dinarte, Fernández, Marín, Mora y Soto, 2012).

Igualmente es significativo señalar las contradicciones que trae consigo la utilización de las TIC dentro del ejercicio de las profesiones, pues como se evidencia en los resultados de los informes de las instituciones, el Estado tiene un claro posicionamiento con las mismas. La brecha digital es medida y conceptualizada, con el propósito final de educar a la población para que esta se adapte a las necesidades del mercado mundial. Esto por tanto significa un reto para la presente investigación, y para la profesión en sí, si se desea construir y ejercer el Trabajo Social, desde una perspectiva crítica.

En relación al componente de Trabajo Social, se constata que la investigación en el uso de tecnologías, no llega a ser tan exhaustiva como la investigación en el ejercicio. Los respectivos “estados del arte” de las investigaciones de las autoras costarricenses Fernández y Madrigal (2011); Alfaro, Mora y Solórzano (2012); y Delgado, Jiménez y Morales (2014) explican que el tema del Trabajo Social en su ejercicio ha sido elaborado por diversos autores y esto ha permitido generar conocimiento sobre las particularidades de los procesos desarrollados por el Trabajo Social, así como las demandas propias de los espacios institucionales, y de la coyuntura histórica.

Sin embargo, no ocurre lo mismo con el uso de las tecnologías. En los estudios que se han presentado en la maestría en gerencia social, de la escuela de Trabajo Social, utilizan la tecnología pero la reducen a la creación de bases de datos en computadora.

Además, no existen investigaciones en el nivel de licenciatura que problematicen la relación entre las TIC y el Trabajo Social.

Por tanto, si la sociedad actual demanda el uso y estudio de las tecnologías de la información y la comunicación y el ejercicio profesional puede estar mediado por estos factores técnico operativos. Es necesario que se ponga en evidencia la importancia de la exploración al respecto.

También es relevante tomar en cuenta que, el Trabajo Social se inserta en múltiples espacios laborales (estatales y no estatales), en las diferentes dimensiones de la política social, en variados servicios y con la ejecución de diversos procesos de trabajo; y estas mediaciones profesionales, pueden incidir de manera directa en la apropiación y uso que le den los y las trabajadoras a las TIC.

Para dar por finalizado este estado de la cuestión se requiere puntualizar algunos aspectos importantes sobre el diseño de la investigación:

En primer lugar es importante destacar que el objeto propuesto en esta investigación conlleva retos en la búsqueda de material bibliográfico, debido a que desde las Ciencias Sociales, y específicamente en la profesión de Trabajo Social, el tema aún sigue siendo poco estudiado, a pesar de las demandas coyunturales.

Debido a lo anterior, se procuró ampliar el análisis a otras disciplinas como la administración pública y la educación que están vinculadas con las ciencias sociales.

También, esta investigación requirió un fuerte apoyo de la interdisciplinariedad para el abordaje del objeto y para la construcción de un fundamento teórico y metodológico que sustente de manera actualizada el presente estudio.

III. Objeto de Estudio: Las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas en el ejercicio profesional del Trabajo Social

La primera aclaración que compete a este apartado es que esta investigación se particularizó en el espacio del ejercicio profesional fuera de la academia, es decir, no se incluyeron las prácticas que utilizan las TIC como herramientas en la formación del Trabajo Social.

En este estudio se partió de la premisa de que la profesión ha sido influenciada de alguna manera por las TIC, porque el Trabajo Social se desenvuelve en la realidad concreta, y las TIC como hemos dicho han tenido un gran impacto en esa misma realidad.

Siguiendo esta línea, Castells señala que el desarrollo de los países está sumamente influenciado, por el desarrollo de sus diversas tecnologías: “podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse” (Castells, 1996,p.5)

Ahora bien, revisando el argumento anterior, podría analizarse que la misma capacidad de cambio que tienen las sociedades, la tienen o la deberían de tener las profesiones, como es el caso del Trabajo Social, puesto que la transformación permite así la reproducción y el mantenimiento.

Pero a pesar de que este sea un elemento coyuntural de tanto peso, aún se desconoce cómo ha sido llevado este proceso por los y las profesionales de Trabajo Social, debido a que las TIC no han figurado como objeto de investigación en la licenciatura de la Escuela de Trabajo Social.

Cabe señalar que en esta investigación las TIC no fueron vistas como un fin en si mismo, sino como un medio o herramienta; es por ello que se abocó al término “uso”, que se refiere a “las capacidades y habilidades de las personas para utilizar las TIC” (MICITT, 2011, p.10). Además, se parte de que los usos que los trabajadores sociales le den a las tecnologías van a estar mediados por la concepción y práctica de la profesión y por como ellos y ellas se asuman frente a las TIC.

Aunado a lo anterior, la utilización de las TIC como explica Martínez (2003), no debe quedarse en su aspecto tecnocrático, ya que esto conlleva un uso acrítico de las mismas, lo cual puede generar la mera reproducción de técnicas y procedimientos tradicionales. Por lo tanto los usos “críticos” representan un desafío para el ejercicio de la profesión, y ambos elementos están interconectados, pues como coloca Guerra (2004) la profesión puede instrumentalizarse para reproducir el control y el orden hegemónico, o bien se puede instrumentalizar como mediación para la potenciación de los derechos sociales, políticos y humanos de sus sujetos de intervención; lo mismo puede ocurrir con la implementación de innovaciones tecnológicas en la práctica profesional.

Por tanto, en esta investigación se procura conocer la forma de apropiación o uso y la intencionalidad ética y política en que la profesión se apropia de dichas tecnologías en su espacio profesional. Para ello se toma en cuenta los aportes de Valderrama, (2012) el cual plantea que “las TIC trascienden el mero hecho de su condición de artefactos, y es el resultado de la conjunción compleja entre estas tecnologías, las prácticas políticas y las prácticas discursivas” (p.1). Este análisis político de las TIC puede significar otro aporte que se brinde a través de la realización del estudio desde la mirada del Trabajo Social.

Por otro lado, es necesario especificar la postura que se manejó en la investigación sobre el “ejercicio profesional”. Primero es importante mencionar que esta profesión está sujeta a una estructura, en la cual se cumple una función determinada. En este caso, se trata de una función intelectual, donde el o la trabajadora social “se involucra directamente en la vida cotidiana como “organizador, constructor, persuasor permanente” (Iamamoto, 1992, p.103). No se puede obviar además, que el trabajo generado por la profesión es de carácter social, pues no se produce y se recrea para sí mismo, sino que “como miembro de un complejo social, produce para las necesidades de los demás, estando sometido a una dependencia social” (Iamamoto, 1992, p.53).

Otra precisión relevante es que “el Servicio Social no desempeña funciones productivas, pero se inserta en las actividades que se tomaron auxiliares de los procesos específicamente monopólicos de la reproducción, de la acumulación y de la valorización del capital (Netto, 1992 p.71)

Para hablar de la amplitud del espacio socio-laboral del Trabajo Social, se debe precisar que esta profesión en su ejercicio cotidiano, está inserto tanto en la dimensión privada como en la pública de la sociedad y se reproduce y se legitima al margen de las políticas sociales, como explican Netto (1992) y Pastorinni (1999). Por tanto, las y los trabajadores sociales legitiman y justifican su función social a través de sus procesos de “ejercicio profesional” como “un agente típico de esta forma segmentada de respuesta a la cuestión social” (Montaño, 1999, p.6).

Las labores que realizan las y los trabajadores sociales son tan diversas, como diversas son las políticas sociales y las manifestaciones de la cuestión social que atienden. Así lo refuerza Netto: “Tales actividades (...) configuran un complejo heterogéneo de áreas de intervención, donde se entrecruzan y rebaten todas las múltiples dimensiones de las políticas sociales(...)” (Netto, 1992, p.72).

Como se puede observar, este espectro general del espacio de ejercicio profesional es amplio y complejo. Sin embargo, en esta investigación interesó concretamente conocer cómo se utilizan estas TIC en lugares donde el Trabajo Social, desempeña labores de carácter socioeducativo, como se abordó en el problema.

V. Problema de investigación

¿Qué aportaciones generan las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos socioeducativos del ejercicio profesional del Trabajo Social, frente las configuraciones contemporáneas de la vida social?

VI. Justificación

En este apartado se van a desarrollar los siguientes cuatro argumentos clave que justifican la importancia de la investigación: 1) No existe evidencia del abordaje de este problema de investigación. 2) Se requiere conocer los aportes de las TIC como herramientas en espacios socioeducativos del Trabajo Social en el contexto costarricense, 3) Es necesario debatir acerca de las mediaciones éticas y políticas del uso de las TIC. 4) El objeto es relevante en las configuraciones contemporáneas de la vida social.

Según la revisión bibliográfica realizada en el estado de la cuestión, este trabajo representa un primer acercamiento al tema, al objeto y a este problema de investigación, ya que hasta el momento en la Escuela de Trabajo Social de la UCR, en sus estudios de grado y postgrado, no existe evidencia de otra investigación similar. Los únicos trabajos finales de graduación que incorporan las TIC son López (1998), Zelaya (1998) y Chinchilla (2003). Sin embargo, estos trabajos no son propiamente investigaciones que amplían el conocimiento y análisis de la vinculación que puede tener el Trabajo Social y las TIC.

En este estudio se decidió delimitar el problema hacia uno de los posibles escenarios donde la tecnología puede estar incidiendo de manera directa, los procesos socioeducativos del ejercicio profesional de los y las trabajadoras sociales.

Algunos autores internacionales han trabajado alrededor de la relación existente entre las TIC y los procesos socioeducativos, entre ellos destacan: Martínez (2004), Obando (2007) y Moraes (2012), quienes además tienen una perspectiva activa, social y política del uso que se les puede dar a las TIC, como herramientas socioeducativas, como se podrá ver a continuación.

Dentro de los usos ya conocidos en otros países, Moraes desde Brasil, señala que: “las tecnologías facultan nuevos modos de entretenimiento, sociabilidad e información, así como formas creativas de activismo social y político” (2012, p.1). Se podría agregar que las TIC, además de mantener a las personas “conectadas”, pueden generar procesos de información alternativos, incluso discursivamente distintos a los que se presentan en los medios de comunicación oficial.

Sumado a esto, Obando (2007) en España, apunta que, las TIC hoy en día pueden convertirse en medios para el desarrollo comunitario y para potenciar la comunicación, las alianzas y la organización entre las personas en un espacio local, siempre y cuando se trabaje en conjunto con los actores locales sobre los alcances que pueden tener estas tecnologías y también, que la accesibilidad no se mida exclusivamente por la cantidad de personas conectadas, sino, por la forma en que cualitativamente estas personas se apropian de las TIC.

Además, Martínez (2004), en España, amplía al respecto y coloca otros usos vinculados con el enfoque socioeducativo: “(...) favorecimiento de la participación y la comunicación; la ampliación de las posibilidades de acceso a la información y la promoción del trabajo cooperativo (...) la elaboración y difusión de convocatorias e iniciativas sociales y la contribución a la inserción social” (Martínez, 2004, p.9).

Sin embargo, en nuestro contexto se desconoce: 1) si estos usos son aplicables a los espacios del ejercicio profesional costarricense, 2) si en nuestros espacios existen apropiaciones tecnológicas y aportes de las TIC cualitativamente distintas a las mencionadas anteriormente, y 3) si estos usos contribuyen al desarrollo de un posicionamiento y ejercicio crítico de la profesión.

Por estas razones resulta importante que mediante un estudio académico se conozcan las aportaciones específicas que generan las TICS a los procesos socioeducativos del ejercicio profesional del Trabajo Social costarricense. Y que además a través de este proceso de investigación, se socialice el conocimiento, para que se ponga en práctica en otros espacios.

Aunado a esto, Martínez (2004) retoma que en este momento de la historia, los y las profesionales requerimos conocer de qué forma nos podemos apropiar de las TIC para generar procesos cualitativamente distintos, textualmente señala que: “resulta indispensable concienciar y transmitir a los presentes y futuros educadores sociales de

la importancia de dominar las TIC para su formación y solvencia profesional” (Martínez, 2004, p.7).

En este trabajo se consideró que era importante estudiar estos aportes de la tecnología, no sólo para empezar a hacer un balance del panorama que actualmente vivencian los y las colegas, sino porque se debe comenzar a debatir sobre las mediaciones éticas y políticas implicadas en la vinculación Trabajo Social y TIC.

La postura de las TIC que rescatan dichos autores, concuerda con la posición que se pretende asumir en la presente investigación. En este trabajo se busca la discusión política y ética en esta línea, tomando en cuenta que la apropiación de las tecnologías en el ejercicio del Trabajo Social puede llevar a los y las profesionales en dos posibles caminos que son opuestos en su contenido ideológico: a reproducir el Trabajo Social tradicional, o bien, a transformar escenarios utilizando las TIC como medios para alcanzar objetivos acorde al proyecto socio-político del (a) profesional crítico (a).

También, a partir del estado de la cuestión, se evidenció la necesidad de desarrollar una investigación que estudiara los cambios que ha traído el desarrollo de la sociedad de la información y las TIC en el ejercicio de la profesión, ya que hay nociones de las aportaciones de estas tecnologías a otras disciplinas como: la educación, el periodismo, la orientación, la psicología, pero se desconoce el panorama actual de los y las profesionales del Trabajo Social.

Aunado a esto, se consideró importante estudiar las TIC debido a que se visualizaron como un elemento importante de las configuraciones contemporáneas de la vida social, ya que a nivel macro los distintos países, y entre ellos Costa Rica, han requerido transformarse de acuerdo a los cambios que ha traído consigo la globalización.

Esto con el fin de competir, pues la ciencia y la tecnología se han convertido en una especie de “termómetro” para medir el “desarrollo” y “éxito económico” de cada país. Los que no avanzan en este sentido, tenderán a ser excluidos. Así lo afirma Martínez (2004)

“Las TIC constituyen de este modo una poderosa vía de desarrollo socioeconómico, al tiempo que su implementación trae consigo un nuevo riesgo de brecha social que condena poco

menos que a la marginación a aquellas sociedades que no sean capaces de incorporarlas” (p.4)

Para cumplir con estos requerimientos, el país ha tenido que apuntar al desarrollo de las TIC, con la rectoría, en esta materia, del MICITT. Desde este ministerio se generan informes de los indicadores respecto al tema, además desde él, se potenció el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (2015-2021). También el gobierno en el Estado de la Nación, ha empezado a desarrollar por primera vez en el año 2014 el Estado de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación. Estos documentos oficiales demuestran la relevancia que están teniendo las TIC en la actualidad para el gobierno y la política costarricense.

Además, La Unión Internacional de Telecomunicaciones (2015) ha creado un índice de comparación entre países, con el fin de medir el nivel y la evolución en el tiempo del desarrollo de las TIC en los países, y la experiencia de estos en relación con otros. En el año 2015 esta organización internacional presentó el Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información. En éste Costa Rica ocupó el lugar número 57, en una lista de 167 países.

Pero un dato a destacar es que según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2015) nuestro país fue el que logró la mejora más dinámica en el mundo escalando del 2010 al 2015, 23 posiciones. Cómo se puede ver, el país está invirtiendo y apostando a la tecnología.

Si se toma en cuenta que las acciones del Estado inciden en las dinámicas societarias, tenemos que considerar que estos cambios del Estado costarricense, van incidir en la población. A partir de lo anterior, resulta imprescindible que dentro del análisis de la vida social, en la coyuntura actual se incorpore el estudio de las TIC.

Lo anterior no significa necesariamente que la apuesta que está generando el Estado, potencia la disminución de brechas en el acceso al conocimiento y la información, y mas bien por esta razón las Ciencias Sociales en general y el Trabajo Social en particular, deben aportar a esta discusión.

Otro punto a resaltar es la forma en la cual el Trabajo Social se coloca frente al acceso a la información y la comunicación como derecho humano. Si bien es cierto que la posición de la ONU y la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) no es apolítica, pues cumple una función de generar un orden hegemónico y controlar a las

naciones a nivel mundial de acuerdo a determinada jerarquía, con la promulgación de este escrito se consagran lo que se conoce como un mínimo básico de condiciones jurídicas y sociales necesarias para la convivencia entre los seres humanos, y en dicha Declaración se establece en su artículo 19 que:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. (Naciones Unidas, 1948)

Tal y como se evidencia en este fragmento, la libertad de expresión y el acceso a la información se catalogan como derechos inalienables del ser humano, esto quiere decir que los Estados, y la sociedad en general deben realizar acciones para garantizarlos.

Si los seres humanos tienen derecho a informarse y a expresarse, en el panorama actual las TIC juegan un papel importante, ya que como señala Del Río (2012) “La globalización y la convergencia de las TIC abre un nuevo escenario para el ejercicio o la vulneración de los derechos humanos” (p.9).

Dicha autora señala que en la actualidad hay dos tendencias respecto a la concepción de los derechos y la forma en la cual la tecnología media para potenciar o no el ejercicio de los mismos. Por un lado, Del Río (2012) explica que la primera línea de pensamiento evidencia que “no se puede sostener que la Sociedad de la Información haga emerger nuevos derechos sino que introducen nuevas formas de como se ejercen o vulneran los DDHH existentes en el ciberespacio, por lo que no es necesario incorporar una “cuarta generación” de DDHH (p.2).

Y por otro lado, existen otros autores que consideran que en la era de la información sí puede hablarse de una nueva ola de derechos humanos.

La segunda perspectiva, considera que, además de las nuevas formas de ejercicio o vulneración de los DDHH anteriores en un nuevo contexto, la Sociedad de la Información hace emerger, cuanto menos, la importancia de derechos “poco desarrollados”, como serían los vinculados a la información, la comunicación y el ciberespacio que adquieren dimensiones centrales en un modelo

de sociedad que los utiliza para definirse a si misma. Esta centralidad justificaría, esa “cuarta generación” de derechos humanos, ya que son precisamente las características específicas de la sociedad de la información las que permitirían hablar de “ciudadanía global” (Del Río, 2012, p.2).

En esta última perspectiva se circunscribe Bustamante quien plantea que la libertad de expresión, es uno de los derechos más representativos de la sociedad actual. Y además le coloca una categoría de mayor importancia al explicar que:

En este contexto no sería sólo uno de los derechos humanos fundamentales, sino también una condición de posibilidad para la defensa y el desarrollo de los demás derechos. En un nuevo orden en el que la información se convierte en el recurso estratégico por excelencia, la falta de libertad de expresión hace que la vida humana pierda una de sus características más sustantivas (2001, sp).

El punto que señala este autor, permite una vez más visibilizar la importancia que tienen las TIC en la sociedad actual, porque como se sostiene en esta investigación, este tipo de tecnologías poseen una particularidad medular, le permitirle o no al ser humano desarrollar su capacidad de decir lo que piensa, y además poder generar reflexión a partir de la información a la que se ve expuesto.

A partir de las consideraciones anteriores es menester decir que como este tipo de tecnologías están insertas en procesos importantes para el ser humano, como la comunicación y la información, se vuelve trascendental para las Ciencias Sociales entender este fenómeno.

Además se considera por parte de la investigadora que este objeto compete directamente a la profesión puesto que el Trabajo Social, en las políticas e instituciones que se coloca, entra en contacto directo con las poblaciones, y en su labor profesional debe posicionarse como un agente facilitador de el ejercicio y acceso a los derechos fundamentales. Por tanto, si se considera que la tecnología media en estos dos procesos que son derechos humanos, y más aún, si estos derechos figuran como vehículo para en el ejercicio o detrimento de otros, la profesión debe estudiar de qué

manera estas condiciones de la realidad contemporánea incide en las poblaciones, en las instituciones, e inclusive, en el ejercicio propio de la profesión.

En conclusión, a partir de los vacíos evidenciados en el estudio bibliográfico del estado de la cuestión, el panorama nacional e internacional y la visión ética y política con la que se abordó este problema de investigación; este trabajo pretende ser pionero en la comprensión de las TIC como herramientas desde ámbito socioeducativo del ejercicio de la profesión desde un punto de vista histórico y crítico.

A partir de la justificación del problema se procede a explicitar los objetivos de la presente investigación.

VII. Propósito de la investigación

Determinar los aportes de las TIC como herramientas en los procesos socioeducativos del Trabajo Social, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del ejercicio profesional inmerso en las configuraciones contemporáneas de la vida social.

VIII. Objetivos Específicos

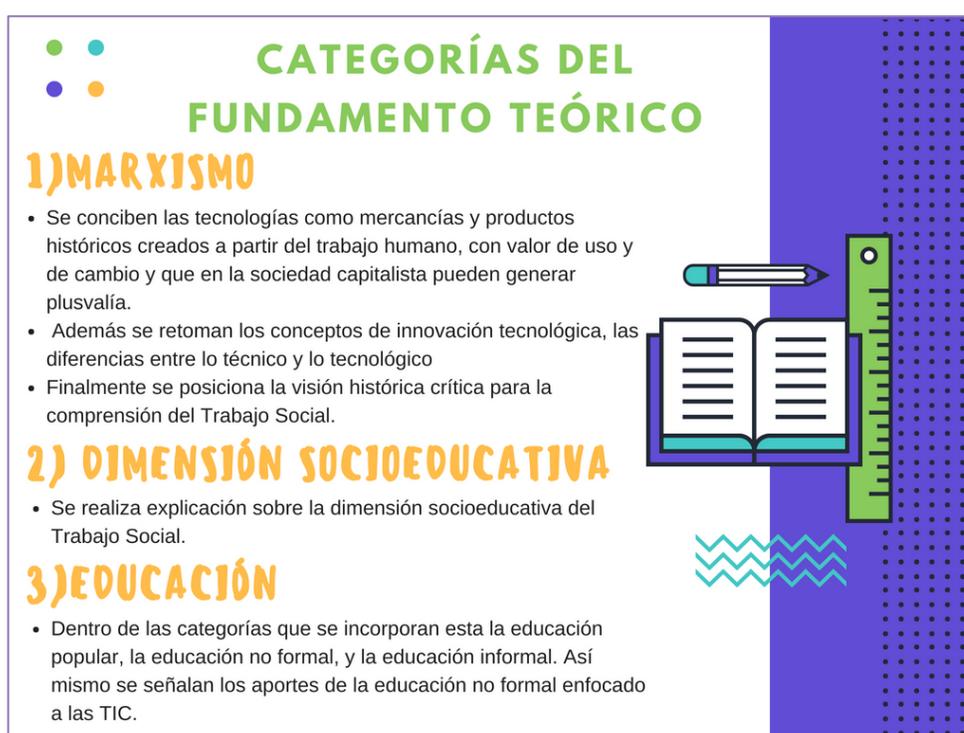
1. Identificar las tendencias de los procesos de apropiación de las TIC como herramientas socioeducativas del ejercicio profesional del Trabajo Social.

2. Precisar los alcances y límites que conlleva la apropiación de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Trabajo Social frente a las configuraciones contemporáneas de la vida social.

Capítulo II: Fundamentó teórico

En este apartado corresponde suscitar las bases teóricas que envuelven el objeto y el problema de investigación. Para que estos sean sostenidos, se requiere la utilización fundamental de dos teorías sociales, **el marxismo, y teorías de educación popular** así como **dimensión socioeducativa** del Trabajo Social. A continuación se va abordar detalladamente el aporte de cada una de ellas a la investigación, y la siguiente ilustración pretende introducir este segmento de la tesis.

Ilustración 1 Resumen del fundamento teórico



Fuente: elaboración propia con base en los autores que sustentan el fundamento teórico.

Ahora bien, para comprender los aportes de las TIC en la profesión, se propuso partir de una visión histórica y crítica, para que se entendiera de forma material y contextual la gesta y el desarrollo tanto de las tecnologías, como del Trabajo Social, es por ello que se recurrió al marxismo, ya que se consideró que de lo contrario, hacer un análisis desapegado de lo anterior, pudo haber hecho que las tecnologías fueran vistas como meros objetos vaciados de sus realidades sociales.

Siguiendo la línea anterior, en este estudio, las tecnologías de la información y la comunicación, fueron consideradas como “mercancías”. Las mercancías, dice Marx (1867), son objetos que se crean mediante el trabajo humano para satisfacer todo tipo

de necesidades, también señala que al darse un descubrimiento de este objeto y sus correspondientes usos, se produce un hecho histórico.

Para el autor las mercancías tienen características particulares, una de ellas es que permite la satisfacción de una necesidad humana, y al hacerlo, la mercancía adquiere lo que el autor denomina como “valor de uso” y éste, retoma el autor, “sólo toma cuerpo en el uso o consumo de los objetos. Los valores de uso forman el contenido material de la riqueza.” (Marx, 1867, p.23) Las mercancías tienen un carácter material y sin este contenido concreto y tangible ésta no puede existir: “Lo que constituye un valor de uso o un bien es, por tanto, la materialidad de la mercancía misma, el hierro, el trigo, el diamante, etc” (Marx, 1867, p.23).

Pero hay todavía un elemento extra, que da vida a la mercancía, y que sin él, no puede ser denominada como tal, y es su capacidad de ser intercambiable, “el valor de cambio”, Un objeto dice Marx “ puede ser “útil y producto del trabajo humano sin ser mercancía” (Marx, 1867 p.26). Esto ocurre, con objetos que son creados para la sobrevivencia personal, pero no para ser comercializados. Por lo que el autor señala la importancia de la presencia de estas dos características: “Para producir mercancías, no basta producir valores de uso, sino que es menester producir valores de uso para otros, valores de uso sociales” (Marx, 1867, p.26). Dentro de esta característica anteriormente mencionada hay que rescatar que como dice Marx (1867), para que las mercancías tengan este valor social “ser útil para otros” deben tener cualidades materiales distintas y ser realizadas por esfuerzos de trabajo también cualitativamente distintos.

Además, en el régimen capitalista, cuando se da este intercambio a través de un medio, por ejemplo el dinero, se producen excedentes que es lo que genera el capital. De esta manera lo expone Marx (1897). “Este incremento o excedente que queda después de cubrir el valor primitivo es lo que yo llamo plusvalía” (p.97) Cuando circulan las mercancías es que se les va agregando este valor extra.

Por lo tanto, a partir de lo anteriormente expuesto referente a las características de las mercancías en Marx (1897), puede reafirmarse en este trabajo, que las TIC son mercancías puesto que: 1. Solventan una necesidad o varias necesidades del capital, por ejemplo, mantener a la población global conectada, que la información de todo tipo, (económica, financiera, política...) fluya de manera rápida, en tiempo real, entre otras; 2. Al ser requeridas, tienen un valor de uso, estos usos varían de acuerdo al tipo de

tecnología que se esté utilizando y en el campo de las TIC, estas son muy variadas; 3. Son apropiadas por el mercado, comercializadas, y creadas para venderlas a otros y otras, por lo tanto, tiene valor de cambio. 4. En su comercialización, se genera plusvalía.

Para ahondar en esta vinculación tecnología-marxismo, resultó relevante conocer los aportes de Katz (1996), quien menciona que las tecnologías siempre han existido, y deben ser concebidas como fenómenos eminentemente sociales. Lo que quiere decir que la evolución de las tecnologías no se da de forma natural o determinista, sino que estas parten de las necesidades y las contradicciones que presenta la historia, y que además el ser humano juega un papel creador mediante el trabajo.

Un concepto básico que retoma Katz (1996) es el de la innovación, el cual está íntimamente relacionado con las exigencias del sistema capitalista y sus leyes de acumulación, es decir, se innova la tecnología, con el propósito principal de generar una mayor plusvalía, una mayor acumulación de capital. Explícitamente el autor lo coloca de la siguiente manera:

Innovar significa incrementar la fuerza social del trabajo, en condiciones impuestas por las relaciones de producción dominantes. Bajo el capitalismo las normas que definen como, cuando, y para qué se innova son las leyes de acumulación (...) la innovación es un proceso objetivo, cuyos efectos potencialmente progresivos están en permanente conflicto con la acumulación del capital (Katz, 1996 p.4-p.5).

Además, este autor señala otros dos aspectos relevantes para estudiar las TIC. Uno de ellos es que la innovación, “implica un cambio tecnológico y no “técnico”, ya que supone la aplicación de conocimientos científicos a la producción, y no el simple uso de habilidades prácticas o artesanales.” (Katz, 1996, p.5) El aspecto “lógico” es el que diferencia a las “tecnologías” de las técnicas y además es el que lo distancia de concebir por ejemplo, a la computadora o el celular, como un mero artefacto, sin contexto o función social.

El otro aspecto que se considera relevante para entender el desarrollo de las tecnologías, es que como explica Katz (1996) “el dinamismo tecnológico del capitalismo

se desenvuelve por medio de crisis, y procesos de valorización y desvalorización del capital” (p.8). Por tanto, nunca es posible saber de forma previa, si una tecnología será útil e intercambiable en el modo de vida capitalista, para ello, las empresas someten estas al juego de las leyes de acumulación del mercado. También, es importante señalar en este punto que, una tecnología es útil para cierto momento de la historia, pero comúnmente lo que ocurre y así lo retoma Katz (1996), es que estas tecnologías se van cambiando, no de forma ingenua y sencilla, sino para aumentar la acumulación del capital, por medio de la extracción de plusvalía.

De forma sintética se puede resumir el planteamiento de Katz a través de la siguiente cita:

(...)hemos definido a la tecnología como un conocimiento científico aplicado a la producción, que presenta tres características: es una fuerza productiva social, actúa por medio de innovaciones sujetas a la dinámica contradictoria de las leyes del capital, y su entendimiento requiere la adopción de una postura social e ideológica distanciada de las clases dominantes. Estos tres postulados constituyen el centro de una interpretación marxista del problema (Katz, 1997, p.1).

Tomando en cuenta que para producir diversas mercancías se requieren diversos tipos de trabajo, se produce lo que Marx (1867) denomina “división social del trabajo” Es decir, se recrean distintos escenarios laborales, donde el ser humano en su circunstancia de trabajador (a) transforma la naturaleza y la convierte en un objeto que tiene valor de uso y valor de cambio.

Siguiendo esta línea, forma en la cual está nombrada la profesión, no es casual, en él está incorporado un tipo de trabajo, sin embargo, en nuestro caso no se transforma directamente la materia, pero el ejercicio profesional incide en la realidad concreta, y también colabora a la reproducción del régimen capitalista. Iamamoto (1992) explica lo anterior, al decir que los y las profesionales en Trabajo Social somos “intelectuales”, pues intervenimos a través del estudio teórico-práctico de la realidad social.

Alrededor de esto también Antunes califica a este tipo de trabajo, como trabajo abstracto. “(...) el trabajo abstracto cumple un papel decisivo en la creación de valores

de cambio. Las mercancías generadas en el mundo del capital son producto de la actividad (manual y/o intelectual) que resulta del trabajo humano en interacción con los medios de producción” (2001, p.83).

Por esta razón, en esta disertación teórica, no se puede obviar la categoría “trabajo” tan importante para el marxismo y para la noción crítica de la profesión. El trabajo, dice Marx, es “condición de vida del hombre, y condición independiente de todas las formas de sociedad, una necesidad perenne y natural sin la que no se concebiría el intercambio orgánico entre el hombre y la naturaleza ni, por consiguiente, la vida humana (Marx, 1867, p.28).

A la luz de la cita anterior es importante dilucidar que, mientras el “trabajo” como tal antecede al régimen de producción capitalista, es decir, es más antigua; el Trabajo Social tal y como menciona Netto (1992) es un producto del capitalismo monopólico, contexto en el que el se requería este tipo de “agente” social, para sostener las manifestaciones de la cuestión social derivadas del sistema, de esta manera se crea la profesión dentro de la división del trabajo.

Ahora bien con respecto propiamente al Trabajo Social, se toma para estos efectos el posicionamiento de Netto (1992), Iamamoto (1992) y Montaño (1999). Estos autores posicionan al Trabajo Social desde una posición histórico crítica. Toman en cuenta el contexto de origen de la profesión como determinante para el desarrollo de la misma.

Este grupo de autores (as) distan de lo que Montaño (2009) denomina “la tesis endogenista”³. Y más bien se posicionan desde la tesis “histórico-crítica”.

Montaño (2009) explica que, la profesión se origina y se particulariza como tal, debido a los determinantes históricos de la época que la posibilita, momento que señala Netto (1992) como el “capitalismo monopólico” Y quienes entienden el desarrollo profesional dentro de la división sociotécnica del trabajo (Iammamoto, 1992)

En este contexto el Estado burgués se posiciona como principal empleador, así lo expresa Netto (1992) “(...) no es este el que se constituye para crear un cierto

³ Es una línea de pensamiento que concibe básicamente al Trabajo Social como una forma de evolución de la ayuda al prójimo, donde hay un faltante de análisis de los actores implicados y como menciona el autor, una separación entre la historia social, y la historia de la profesión.

espacio en la red socio ocupacional, sino que, es la existencia de este espacio lo que lleva a la constitución profesional.”(p.68) y primeramente como ejecutor de la política y los servicios sociales derivados de ella, como lo expresa Montaña (1999).

Para Netto (1992) “La profesionalización del Servicio Social no se relaciona decisivamente con la "evolución de la ayuda", a la "racionalización de la filantropía", ni a la "organización de la caridad"; se vincula, por el contrario, a la dinámica de la organización monopólica”(p.68). Esto quiere decir que la transformación de estas prácticas en la profesión del Trabajo Social, comúnmente denominadas “protoformas”, no pueden ser concebidas de forma lineal, como un proceso evolutivo natural, sino como indica Netto (1992), como un proceso complejo donde se entremezclan demandas, intereses y necesidades del mercado, la clase burguesa y el Estado.

Si bien es cierto, la configuración de la profesión implicaba trascender la caridad, la filantropía y la beneficencia. Para su legitimación económica y social se requería en ese entonces de un escenario que lo demandara como tal.

Profesionalizarse requería por tanto:

(...) el desempeño de papeles, atribuciones y funciones a partir de la ocupación de un espacio en la división social (y técnica) del trabajo en la sociedad burguesa consolidada y madura; solamente entonces los agentes se reproducen mediante un proceso de socialización particular jurídicamente garantizado y reiterable según procedimientos reconocidos por el Estado (Netto, 1992, p.69).

Es el Estado quien legitima y reproduce la labor profesional, sin embargo como menciona Netto (1992), el Estado no es el que configura la profesión, pero se puede decir, que es el conjunto de instituciones que funcionan como espacio de inserción laboral y el contexto que demanda y requiere de trabajadores y trabajadoras sociales.

Ahora, hay un espacio todavía más específico de la inserción laboral de la profesión, este es el escenario de la política social y “las instituciones productoras de servicios sociales” (Iamamoto,1992). Es en ellas donde el Estado materializa su función social, a través de la atención de las manifestaciones de la “cuestión social”, “(..) aquellas modernas funciones del Estado capitalista — imbricado a la sociedad — de

producir, instituir y distribuir bienes y servicios sociales catalogados como derechos de ciudadanía (Pereira, p.129).

Tomando en cuenta lo que se ha retomado hasta el momento, las políticas sociales, no pueden ser concebidas tampoco de forma neutra, sino como las expresiones tangibles e intangibles de la respuesta del Estado a las demandas y las luchas de clases, tal y como plantea Faleiros (1999):

Si existe un campo donde es necesario considerar el movimiento real y concreto de las fuerzas sociales y de la coyuntura, ese es el de la política social.(...)Las medidas de políticas sociales solo pueden ser entendidas en el contexto de la estructura capitalista y en el movimiento histórico de las transformaciones sociales de esas estructuras (p.34-35).

Las políticas sociales entonces surgen de necesidades de la clase trabajadora, pero necesidades que han surgido de la desigualdad y la exclusión entre las clases sociales, surgen como formas para sostener el sistema y reproducirlo. “implica la consideración del movimiento del capital, y al mismo tiempo de los movimientos sociales concretos que lo obligan a cuidar de la salud, de la duración de la vida del trabajador, de su reproducción inmediata y a largo plazo. También es necesario considerar las coyunturas económicas y los movimientos políticos que ofrecen alternativas a una actuación del Estado (Faleiros, 1999, p.34).

Además lamamoto, agrega que:

Tales servicios no son más que una forma transfigurada de parte del valor creado por las clases trabajadoras, apropiado por los capitalistas y por el Estado bajo la forma de trabajo excedente o plusvalía, que es parcialmente devuelto en pequeñas porciones a la sociedad, bajo la forma transmutada de servicios sociales (1992, p. 96).

Es ahí en estos “servicios sociales”, demandados por la clase trabajadora, y configurados por el Estado burgués donde se insertan por primera vez los y las profesionales del Trabajo Social.

Es por ello que se puede concluir que conforme cambian las relaciones, demandas e intereses de clase, así se modifica el modelo de Estado, y si este cambia

también se transforman las respuestas, políticas, instituciones y servicios sociales). Y finalmente produce que se vayan configurando nuevos escenarios profesionales o bien se van cerrando antiguos espacios de inserción laboral. Por el peso y significado histórico que tiene el Estado para la profesión, sus modificaciones traerán inevitablemente transformaciones en el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Después de abordar la vinculación del marxismo con el objeto de estudio es necesario apuntar que aunque el marxismo genera aportes en la comprensión del sistema capitalista, la división de clases, la posición de la profesión del Trabajo Social dentro de esta división, la concepción de tecnología como mercancía, y la realidad desde un panorama amplio; no es insuficiente para abordar la totalidad del problema de estudio, puesto que para lograr el cometido se requiere contemplar las raíces teóricas de la dimensión socioeducativa del Trabajo Social, por lo tanto se aborda en este fundamento teórico la noción de educación no formal y de qué forma esto se puede vincular con la tecnología y el Trabajo Social.

En este caso, se van a considerar las TIC como herramientas con potencial socioeducativo, y por esta razón, se requiere que estas se vuelvan parte del proceso de construcción de aprendizajes con las personas que se apropian de las mismas, a través de la formación popular.

En esta misma línea cabe mencionar, que en el Trabajo Social costarricense, Lorena Molina conceptualiza lo que ella denomina "*Modelo Socioeducativo del Trabajo Social*" el cual se refiere a:

(...) una acción educativa de información y formación a partir de problemas significativos para los actores involucrados. Mediante procesos de concientización, de capacitación, de movilización de recursos personales, grupales, comunales e institucionales y construcción de redes y alianzas de solidaridad, los actores reconstruyen su realidad y configuran estrategias de acción orientadas a participar en la toma de decisiones, para contribuir a transformar su realidad y con ello acceder a una mejor calidad de vida (Molina, 1994, p.6).

Como se lee en la cita anterior, los procesos socioeducativos en Trabajo Social se pueden realizar mediante prácticas de educación informal, educación no formal y

educación popular. El desarrollo de este tipo de ejercicio profesional toma los aportes de teóricos de esta tradición y lo adaptan a la profesión.

Desde el Trabajo Social se valoriza este otro tipo de educación extra-académica, puesto que los seres humanos constantemente aprenden y construyen ideas a partir de la interacción con el medio, de las relaciones sociales que se establecen con otras personas y del contexto histórico en el que se desenvuelven. El aprender no se basa sólo en lo formalmente establecido. En esta línea, Villar establece que la educación informal corresponde a “una práctica no intencional, no consciente ni sistemática, con agentes desdibujados en su función educativa pero, a la vez, de una gran influencia en el proceso de construcción de una persona” (Villar, 2015, p.1).

Comúnmente la educación informal se asume a raíz de instituciones sociales como la iglesia, la familia, los grupos de pares, los medios de comunicación, entre otras, son instituciones creadoras de mensajes diversos que posteriormente se asumen en la vida cotidiana de cada persona. Como especifica el autor, no se conceptualiza como una actividad organizada y no todo el tiempo es consciente.

Por su parte la UNESCO establece la siguiente definición sobre la educación no formal” la cual es “toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas (UNESCO 2005, p.1).

Además la educación no formal, puede entenderse como un puente, o una actividad intermedia, entre la educación informal no organizada, y la educación formal e institucionalizada. Estas prácticas “mantenían similitudes con la escuela desde el punto de vista de ser estructuras organizadas, sistemáticas, con intencionalidad educativa, con consciencia de querer generar una influencia y un reconocimiento como agente educativo” (Villar, 2015, p.1).

Por su parte Paulo Freire, educador y teórico pionero en América Latina en el tema de “educación popular” y “educación del oprimido”, sitúa este proceso de la vida humana como vehículo para el cambio social. Para lograr esto, se requiere dar respuestas a muchas interrogantes como por ejemplo ¿Cómo se educa? ¿Para qué se educa? ¿Y a quienes beneficiamos con X o Y tipo de educación?

En sus obras, realiza una crítica al modelo de educación hegemónica, establece la diferencia entre lo que denomina “educación bancaria” y la “educación del oprimido”. Freire aboga por la pedagogía del oprimido, por una educación crítica, y liberadora de la opresión “aquella que debe ser elaborada con él y no para él” (Freire, 1968, p.26). En este tipo de formación los seres humanos se vuelven participantes activos de la construcción del proceso.

A su vez este autor plantea una crítica al sistema formal de educación, al cual denomina “educación bancaria”, un tipo de educación doctrinaria que no admite críticas, cambios, ni mucho menos esfuerzos creativos por parte de quien aprende. Para dicho autor la educación bancaria se caracteriza porque:

El educador es siempre quien educa, el educando el que es educado. El educador es quien sabe, los educandos quienes no saben, el educador es el que piensa, el sujeto del proceso, los educandos son objetos pensados. El educador es quien habla, los educandos quienes escuchan dócilmente (...). El educador es quien escoge el contenido programático, los educandos, a quienes jamás se escucha, se acomodan a él(...) (Freire, 1968, p.53).

Frente a esto, Freire plantea la posibilidad de optar por la recuperación de los saberes populares, y “esta concepción de la educación vino a reajustar otros modelos que existían, al asumir la educación como un proceso sistemático de participación, formación e instrumentación de prácticas populares, culturales y sociales” (Brito 2008, p.33).

Además de estos referentes teóricos de la educación, se considera importante en este trabajo retomar el aporte de Papert, ya sus obras están íntimamente vinculadas con la tecnología y el aprendizaje.

Este autor explicó una visión de la educación denominada por él como construcciónismo, basado en el aprendizaje a través de la acción. Papert (1987) explica que la educación es un proceso natural en los niños y las niñas y que nace de la exploración profunda que estos realizan en sus primeros años de vida. Y que esta forma curiosa de aprender también aplica en el aprendizaje con las computadoras y otras tecnologías.

Dicho teórico tiene similitudes con Freire en la concepción del sujeto que aprende, pues explica que el papel de la persona en este proceso debe ser activo y analítico. Tal y como se evidencia en la siguiente cita, los niños adquieren los conocimientos esencialmente a través de la acción y pensando en lo que hacen, es lógico suponer que los ingredientes primordiales para provocar un cambio en la educación consistirán en la realización de mejores actividades y en un más lúcido análisis y reflexión acerca de cómo se llevarán a cabo esas actividades.(1987, p.7)

Otro elemento que comparte con Freire es la crítica que realiza a la educación tradicional, pues señala en la escuela las formas en las que se aprende le impiden al sujeto tener posibilidades de crear y de conocer como lo hace un niño (a) en sus etapas primigenias. Tal y como lo explica “lo escandaloso de la educación se encuentra en el hecho de que cada vez que se enseña algún chico se le priva el placer y el beneficio descubrir (Papert, 1987, p.96).

En vez de este tipo de educación tradicional, que Freire llama bancaria, propone que las tecnologías sean apropiadas por las y los niños en ambientes más abiertos a la creatividad, que les genere confianza, e inclusive que puedan equivocarse sin sentir frustración.

Como se puede observar Papert realiza un aporte sustancial en cuanto a los nexos que existen entre el aprendizaje y las formas de apropiación tecnológica.

En conclusión, los elementos anteriormente mencionados, ayudan a comprender más a fondo la intencionalidad socioeducativa del Trabajo Social, a través de acciones educativas e informativas. Utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas socioeducativas, podría posibilitar que se trascienda el aprendizaje formal, y que demás las TIC no sean vistas como meros artefactos, es decir que sean apropiadas de forma activa para generar análisis y transformar realidades.

Capítulo III Fundamento metodológico

Este capítulo brinda elementos puntuales sobre las formas en la cual se realizó la apropiación de la información y el conocimiento en la investigación.

Consta en primer lugar del apartado metódico, y en segundo lugar de los elementos para la comprensión metodológica, en donde se incluye la descripción de los casos de estudio, los escenarios y la población participante, así mismo se retoman las técnicas de recogida de información, las técnicas de análisis y los momentos en los que se desarrolló la tesis.

1. El método

Para empezar, es importante señalar algunas consideraciones respecto al método. Enlazado a lo expuesto en el fundamento teórico, el método que se utilizó en esta investigación corresponde al método dialéctico, puesto que es el que se ajusta a la lógica del marxismo y también porque es el que puede posibilitar una comprensión más amplia del objeto de estudio.

El método dice Lessa (2000) es el que nos devela cómo se debe proceder, para incorporar el conocimiento y contrastarlo con lo que ya se conoce.

Se elige el método dialéctico, debido a que se adecúa al interés de la investigadora de que en este análisis no se excluyan los principios de totalidad e historicidad, y que además, la investigación parta propiamente del objeto y de su realidad como parte de la totalidad compleja. Así lo explica Kohan (2008) para dicha forma de entender aproximarse a las realidad, no hay hechos aislados. Los hechos aislados sólo pueden explicarse si se insertan en relaciones sociales que le otorgan inteligibilidad y comprensión.

Esto se logra mediante el percurso denominado de “ida y vuelta” en el que se realiza un esfuerzo para comprender cada vez más la realidad, tomando en cuenta todas las mediaciones pertinentes. Como lo expone Lessa (2000): “Conocer el objeto significa también conocer el proceso histórico que le es consustancial- y no apenas su forma presente, como si ésta no poseyera historia” (p.94). Este percurso ida y vuelta, lo que permite es ir poco a poco conociendo la realidad en sus formas más complejas, no

puede darse de una sola vez, puesto que únicamente se conocerá lo inmediato y lo que es más tangible.

Sumado a esto, Kohan (2008) señala que el método dialéctico permite ver:

(...)La sociedad como totalidad • La sociedad como contradicción permanente en la historia • La realidad social no como suma de factores aislados ni como colección de individuos, sino como un conjunto articulado de relaciones sociales • La explotación de los trabajadores no como fenómeno natural ni fatal sino como un proceso social pasible de ser cambiado (...) • La actividad práctica [o “praxis”] del sujeto colectivo a partir de la historia • la historia a partir de las luchas populares y la lucha de clases(...) (Kohan, 2008, p.56).

Por esta razón, desde el diseño planteado en la investigación, se procuró realizar los primeros acercamientos a los escenarios, para así permitir ese contacto con la realidad.

2. Casos de estudio

En primer lugar es necesario señalar que este estudio se desarrolló durante los dos semestres del 2017 y el primero del 2018.

Además, el mismo es de carácter exploratorio, debido a que se carece de investigaciones que sigan esta línea temática en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica.

Para su desarrollo se recurrió a los “estudios de caso”, los cuales, según afirma Arzaluz (2005) no son una técnica de recolección de información como tal, sino una forma de estudiar y ordenar el conocimiento alrededor de determinada unidad de análisis, que en este caso corresponde a la interrelación existente entre las TIC, el enfoque socioeducativo y el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Esta forma de abordaje se caracteriza según Arzaluz (2005) por ser “(...) una investigación profunda sobre determinado proceso, conservando la visión total del fenómeno, (...) y no existe la intención de establecer una generalización en el sentido estadístico del término (...)” (p.8).

En esta investigación se estudiaron tres casos específicos en los cuales la y los profesionales del trabajo social, participantes del estudio, se apropian de la tecnología para desarrollar su ejercicio profesional desde un enfoque socioeducativo.

Como no se contempla un sólo caso, puede afirmarse que se trata de un estudio de caso colectivo, donde según Arzaluz (2005), “se produce cuando los investigadores pueden estudiar un número de casos coyunturales para examinar los fenómenos, población o condiciones generales” (p.15).

Para elegir las unidades de análisis, la población de estudio, y los espacios, se atravesó por un proceso previo en el cual se utilizó el recurso del correo electrónico masivo, para identificar a profesionales del Trabajo Social vinculados (as) a las TIC en su ejercicio; con esta estrategia se identificaron dos de los tres casos, además se empezaron a reconocer algunas personas que son consideradas en este estudio como informantes clave, porque han trabajado en el pasado con la tecnología y porque además conocen contactos de otros espacios y carreras afines a esta investigación. El otro caso, (el de la Municipalidad de Mora) ya se conocían de previo al proceso de diseño, puesto que existe una práctica profesional de tercer año en este espacio local.

Propiamente los espacios de estudio corresponden a los siguientes:

- a) La Casa de la Juventud, Municipalidad de Mora.
- b) El Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría, del Ministerio de Justicia y Paz.
- c) El Instituto Holcim en San Rafael de Alajuela.

Estos tres espacios cumplen con los siguientes criterios de selección: cuentan con un trabajador(a) social dispuesto a ser partícipe de la investigación, se incorpora la dimensión socioeducativa, en el proceso del ejercicio profesional se da la apropiación diferentes tipos de tecnologías de información y comunicación.

3. **Sujetos y sujetas participantes del estudio**

Población

Consta de cuatro trabajadores sociales 1. Jonathan Solís Parajeles. 2. Fabiola Palacios Murillo⁴ 3. Andrés Salazar Fonseca. 4. Diego Alberto Marín Madrigal.

⁴ Cabe señalar que Fabiola Palacios funge en la institución como estudiante avanzada de Ciencias Sociales y en la investigación será abordada como una de los 4 profesionales entrevistados (as).

A continuación se esbozan los criterios de selección:

1. Ser trabajador(a) social, grado mínimo bachillerato, graduados de la UCR.
2. Que utilicen las TIC dentro de su ejercicio.
3. Que haya una apropiación de las TIC como herramientas en los procesos socioeducativos.

Informante experto

Alejandro Martínez González: educador social, español, docente en la Universidad La Salle, Doctor por la Universidad Complutense, obtenido en el Departamento de Historia de la Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Información, con la tesis doctoral titulada: “La pedagogía social de la prensa obrera madrileña (1898-1914)” Es miembro del Consejo Editorial de la Revista Cuadernos de Trabajo Social, editada por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, desde 2011. Además, ha escrito varios artículos que hablan sobre la interrelación del trabajo social, la tecnología y el enfoque socioeducativo.

Informantes clave

Profesionales en Trabajo Social que han trabajado con TIC en algún momento de su recorrido profesional: Sofía Largaespada y Roderick Sandoval. Estas personas se consideran informantes clave, porque tienen conocimientos de cómo se puede dar esta interrelación (TS-TIC-procesos socioeducativos) y tienen contactos de otras carreras e instituciones relevantes para la investigación.

Población usuaria de los servicios de Trabajo Social de los espacios de estudio. Estos informantes aportaron información acerca de las maneras en que se da la apropiación de las tecnologías en cada espacio.

4. Técnicas de recolección de la información

Las entrevistas semi-estructuradas, la observación no participante y la revisión bibliográfica son las principales técnicas de recolección de información para este estudio. A continuación se describen y se explica cómo se implementaron en el estudio.

A. Entrevista semi estructurada

Estas se caracterizan, según Díaz, Martínez, Torruco y Varela (2013) por presentar un mayor grado de flexibilidad que las entrevistas estructuradas. Parten de preguntas planeadas pero tienen la posibilidad de adaptarse al sujeto, es menos formal. Esta técnica se aplicó con cada uno de los profesionales en Trabajo Social, con ella y ellos se desarrollaron de dos a tres entrevistas. Puede consultarse la guía de entrevista en el anexo 4. Los temas abordados en la entrevista fueron los siguientes:

- El marco del ejercicio profesional: características, particularidades y mediaciones de la institución y el servicio que se realiza desde el Trabajo Social; las funciones específicas que realiza cada profesional y la población usuaria de dichos servicios.
- Procesos de apropiación y uso de la tecnología: se procuró que las entrevistas se lograra evidenciar los tipos de tecnología que los profesionales utilizan y las formas en las cuales ellos se apropian de las mismas para lograr sus objetivos como trabajadores sociales.
- También se recopiló información acerca de los factores internos (formación profesional, gustos y habilidades personales) o externos (características del espacio institucional, de los profesionales que median en la apropiación tecnológica.
- Posicionamientos éticos y políticos de los profesionales, respecto a las transformaciones tecnológicas que ocurren en el actual contexto sociocultural.
- Posicionamientos éticos y políticos de los profesionales, respecto a los procesos de trabajo socioeducativo en Trabajo Social.

B. Observación no participante

Según Campos y Lule (2012) se define como “ una técnica por medio de la cual se crea una vinculación concreta y constante entre el investigador y el hecho o fenómeno, y que tiende a ceñirse a la lógica de las formas, procedimientos, relaciones e interrelaciones que se suscitan dentro de la realidad estudiada” (p.8).

Esta técnica se utilizó primordialmente para conocer la forma en la cual los profesionales se apropian de las tecnologías como herramientas para desarrollar su

ejercicio profesional. Además se logró evidenciar la interacción con la población usuaria del servicio.

Se realizaron visitas al Centro de Atención Institucional Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría, la Casa de Juventud de Mora y al Instituto Holcim.

Las primeras observaciones se hicieron con el propósito de aproximarse a los escenarios de investigación, los espacios físicos y la dinámica en la que se desenvuelven los diferentes procesos.

Las siguientes observaciones contaron con una guía más estructurada y tuvieron la finalidad de recuperar información más específica sobre las TIC y los procesos de ejercicio de cada uno de los profesionales. Esta guía puede consultarse en el anexo 5.

C. Revisión bibliográfica

Hannover (2002) menciona que esta técnica consiste en escoger el material bibliográfico más apto para la investigación, de acuerdo a cada uno de los elementos que lo componen.

Esta técnica fue utilizada para la construcción del fundamento teórico, así como para entender los debates sobre las TIC dentro de las configuraciones contemporáneas de la vida social.

5. Técnicas de análisis de la información

Se consideran como las técnicas más aptas para la investigación, el análisis de contenido, y el análisis de coyuntura.

Cabe señalar que estas técnicas son muy amplias, por lo que para el estudio se procederá a hacer una variante de las mismas intentando focalizarlas al tema y objeto de estudio en cuestión.

Se eligió la técnica de análisis de contenido, en primer lugar porque permite analizar la información recopilada en las tres técnicas anteriormente mencionadas, a saber, entrevista semi-estructurada, observación y revisión bibliográfica, puesto que las mismas pueden ser consideradas como distintos procesos comunicacionales, así lo explica Piñuel:

Se suele llamar *análisis de contenido* al conjunto de procedimientos interpretativos de *productos comunicativos*

(mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces *cuantitativas* (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces *cualitativas* (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (2002 p.2).

El análisis de contenido en la investigación se puso en práctica a través de la creación de categorías de análisis, mismas que partieron del objeto, problema y propósito del estudio. A partir de dichas categorías se construyeron las guías de entrevista y observación. Cuando ya se realizó la transcripción del material, se procedió a dividirlo por categorías utilizando el criterio de colorización, es decir, se dividió el resultado de las entrevistas, observaciones y revisión bibliográfica de acuerdo a los colores de cada categoría. Seguidamente se realizó el análisis de contenido, y la vinculación respectiva con el fundamento teórico de la investigación, que permitió a su vez organizar la información para el desarrollo de los capítulos.

Además se utilizó el análisis de coyuntura, el cual según las autoras Harnecker y Rauber (1991) “pretende ordenar los elementos que deben tenerse presentes para el análisis concreto de una situación concreta, es decir, para analizar una coyuntura política” (p.1).

En este caso, el análisis de la coyuntura pretendió hacer un esbozo de los elementos institucionales y políticos que envuelven el desarrollo de las TIC en los espacios de trabajo. Cabe aclarar que en este punto la investigación no pretende ser exhaustiva puesto que el propósito es otro, sin embargo, para poder realizar este análisis desde la historia y desde la realidad contemporánea, en esta investigación no se pueden dejar de lado estos elementos contextuales.

6. Momentos de la investigación

El plan de trabajo esta compuesto por diferentes momentos de la investigación. Cada etapa contiene las tareas que se desarrollaron para dar respuesta a los objetivos del estudio.

Cabe señalar que las tareas específicas no son exclusivas de un momento, ya que estos pueden estar en un constante “ir y venir” durante todo el proceso, sin embargo, a continuación se establece una base que guiará los tiempos destinados a este trabajo de investigación, las actividades y tareas correspondientes. ⁵

Exploración

Teórica

- Recolección de información teórica sobre TIC y Trabajo Social.
- Recopilación información sobre educación popular, social y no formal.
- Recolección de información sobre Trabajo Social en su dimensión socioeducativa.
- Recapitular los informes de práctica de estudiantes que realizaron intervenciones en Mora.

Contextual

- Recolección y síntesis de información institucional.
- Descripción el marco institucional de los tres casos de estudio.
- Mapeo la coyuntura actual del manejo de las TIC a nivel nacional: instituciones, organizaciones, ministerios, políticas, través de la información de las páginas web oficiales.

Casos de estudio

- Recolección de información sobre los servicios que brinda el Trabajo Social en cada institución.
- Caracterización los servicios que se brindan desde el Trabajo Social en la Institución.
- Caracterización de la población de estudio, los profesionales en Trabajo Social.
- Enumeración las tecnologías que utilizan los profesionales de Trabajo Social en su labor cotidiana.

En la tabla de objetivos, actividades y tareas (que aparece en el anexo 6 se detallan estas tareas y su vinculación con los respectivos objetivos.

- Consultar a cada profesional sobre la función que cumplen las TIC en la vida social contemporánea, el desarrollo del ejercicio profesional, la interacción con las personas usuarias y las relaciones interpersonales.

Codificación -Categorización.

- Identificación de cada uno de los procesos en los que se da esta apropiación tecnológica.
- Evidenciar las diferencias y las similitudes existentes en la apropiación de cada tipo de TIC por parte de la y los profesionales.
- Caracterización de cada caso incluyendo elementos como: la población, la forma de apropiación tecnológica, el contexto institucional, características profesionales, entre otras.
- Realización de un cuadro comparativo entre los casos de estudio.
- Diagramación de la repetición de los tipos y usos de tecnología

Análisis.

Análisis contextual

- Determinar los factores personales y de preparación profesional que median en la apropiación de las TIC en la coyuntura actual.
- Mapear las mediaciones institucionales que posibilitan o no el desarrollo de la utilización de las TIC.

Análisis de los aportes de las tecnologías a la dimensión socioeducativa del Trabajo Social

- Reconocer en conjunto con los profesionales, los aportes que brindan las TIC en los procesos socioeducativos.
- Identificar vacíos institucionales y profesionales que presenta el Trabajo Social frente a las configuraciones de la vida contemporánea y las TIC.
- Evidenciar las funciones que cumplen las TIC en la vida social contemporánea, el desarrollo del ejercicio profesional, la interacción con las personas usuarias y las relaciones interpersonales.

- Particularizar el aporte que puede brindar el Trabajo Social mediante el uso de las TIC en estos espacios laborales.
- Mapear el posicionamiento teórico, ético y político que respalda la apropiación que ellos y ellas realizan en sus labores cotidianas.
- Identificar los aportes políticos que ellos y ellas identifican con la apropiación crítica de la tecnología.

Estas etapas de investigación surgen en correspondencia con los objetivos de la investigación. La anterior información puede detallarse en el anexo número seis denominado “tabla de actividades de investigación”.

Capítulo IV: Escenarios de la investigación

En el presente capítulo se retoman más ampliamente los escenarios de la investigación con la intención de describir de mejor manera la institucionalidad y los servicios que se prestan desde el Trabajo Social en cada una de las instituciones vinculadas al presente estudio.

Es importante rescatar que cada uno de estos espacios responde a un tipo de política social coherente con la institucionalidad, y que las políticas sociales son el espacio justo para la reproducción de la profesión del Trabajo Social.

Netto (1992) defiende que las políticas sociales, instauran el espacio para la inmersión del Servicio Social. En este caso, la investigación se coloca frente a tres tipos particulares de políticas o respuestas sociales hacia la ciudadanía, muy distintas entre sí: la política social de un gobierno local (Municipalidad de Mora), en respuesta a las necesidades de la población joven del cantón, la política de una institución estatal vinculada con la administración de la justicia, y la de una empresa privada que desarrolla un tipo de responsabilidad social empresarial.

a) La Casa de la Juventud de la Municipalidad de Mora

El primer espacio corresponde a La Casa de la Juventud del gobierno local de Mora. El cuál es el séptimo cantón de la provincia de San José y esta compuesto por los distritos de: Picagres, Guayabo, Quitirrisí, Tabarcia, Piedras Negras, y Colón.

La municipalidad cuenta con varios programas y entre ellos se desarrolla lo que denominan “La Casa de la Juventud”, el cual va dirigido a la población de 12 a 18 años de edad que residen en el cantón de Mora.

Esta iniciativa surge en el año 2012 inscrito como uno de los programas de la Municipalidad de Mora y con el apoyo de otras instituciones a nivel internacional como el Museo de Ciencias de Boston y el MIT Media Lab (Massachusetts Institute of Technology) para dar respuesta a una de las necesidades del cantón.

A partir del contacto con dichas organizaciones, se encontró que el interés por participar en la iniciativa de Mora, era recíproco, tal y como lo explica Solís:

Los profesores de MIT tenían la inquietud de generar aprendizajes no formales a partir de las motivaciones de los

chicos y chicas, y nos dimos cuenta de que existía la posibilidad de hacer una alianza estratégica con ellos.

Poder generar un proceso en Mora que integrara sus temas y asesoría en la parte tecnológica, pero que nosotros pudiéramos aportar en el conocimiento de cómo están asumiendo las tecnología los chicos y las chicas, y además, qué estrategias educativas o qué metodologías de aprendizaje pueden funcionar para cada tecnología. Entonces había una retroalimentación, de repente los estudiantes de Boston sacaban algún producto o dispositivo y nosotros lo trabajábamos y retroalimentamos indicándoles si tiene potencial o no (J. Solís, comunicación personal, 2017).

Esta alianza fue clave para el trabajo que se desarrolla actualmente, ya que permitió que el espacio fuera nutriéndose de nuevas tecnologías y programas que pudieran usar los chicos y las chicas, con la devolución respectiva de carácter social y educativo de parte de la población y las y los profesionales a cargo.

Además de esto, el norte del programa ha sido definido por su componente ético y político, ya que para los profesionales a cargo el objetivo central es “la expresión y defensa de los derechos educativos, culturales y recreativos de la población joven, en donde se trabajan temas transversales que aportan a la educación de los chicos y chicas, como el de género, la accesibilidad, la discapacidad, es decir, la cotidianidad de ellos y ellas” (Solís, 2017).

A partir de esto es que se realiza la ruptura ya que como se puede evidenciar, el programa no está enfocado exclusivamente en las tecnologías, sino que va más allá, y posiciona a la persona joven como un ser integral.

Actualmente La Casa de la Juventud cuenta un profesional Trabajo Social, Jonathan Solís Parajeles, y Fabiola Palacios Murillo, que como se mencionó anteriormente funge como estudiante avanzada de Ciencias Sociales. Además de ellos dos, hay cuatro estudiantes avanzados de la carrera (Pablo Artavia Madrigal, Verónica Azofeifa Vargas, Juan Félix Barrantes Castro y Rodrigo Quirós Meza), quienes también se desempeñan como facilitadores de algunos procesos.

Sumado al recurso humano, desde el año 2013 la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica desarrolla una práctica con un grupo de estudiantes de tercer año de la carrera, quienes además de aportar al análisis de la experiencia, contribuyen en el fortalecimiento del mismo con las intervenciones que realizan en los diferentes distritos del espacio local.

Palacios (2017) comenta que ella dentro de sus funciones, colabora dando acompañamiento también a este proceso de práctica, que tuvo sus inicios en la cabecera del cantón y que se ha extendido hacia los diferentes distritos.

Este programa está subvencionado por los impuestos municipales, tal y como menciona Solís: “no hay ningún costo, es decir, no es gratuito porque eso sale del bolsillo de los ciudadanos, pero a ellos no se les cobra directamente por el servicio. No es un servicio donde se tiene que pagar la inscripción o una mensualidad. Al inicio, cuando un chico viene por primera vez solo se le inscribe y se le toman los datos y ya” (Solís, 2017).

Ahora bien, los servicios que se desarrollan desde el Trabajo Social son muy diversos.

El grueso del trabajo está basado en espacios educativos no formales, en los cuales se interrelacionan por un lado las diferentes tecnologías con las que cuenta el espacio y por otro lado los temas sociales y de realidad nacional e internacional.

Sin embargo, a los profesionales además de estas tareas de educación popular, les corresponde realizar actividades de gestión para la planificación, ejecución y evaluación de los procesos que realizan; así como la atención de situaciones emocionales y sociales que enfrentan las personas menores de edad.

Con este último punto, ambos profesionales (Jonathan Solís y Fabiola Palacios) coinciden en que en este espacio se han tenido que generar estrategias de atención de algunas situaciones que vivencia la población, ya que como expresa Solís: “este es un espacio donde se genera un clima de mucha confianza, y donde además se conoce por parte de nosotros algunos aspectos de la vida personal de los chicos. Por lo tanto se desarrolla un ambiente de contención emocional, el cual se ha colocado como un objetivo paralelo. Lo que también hacemos es que manejamos una línea de coordinación con el PANI o con la Municipalidad, para gestionar becas o algún otro tipo de recurso” (Solís, 2017).

Además de estos procesos cotidianos, la Casa de La Juventud tiene proyectos más grandes que por lo general son a final de año, que son por ejemplo el Festival Anual de Producción Audiovisual que se llama “Reach Festival” y la muestra de Cine Joven. En estas actividades Fabiola Palacios contribuye desde la fase previa de planificación y de acompañamiento a la población que desea presentar sus materiales audiovisuales, en esta etapa previa ella les ayuda en la elaboración del guion, en la grabación, y otras.

Estos son algunos de los procesos que se desarrollan en La Casa de la Juventud de Mora, los cuales son organizados, planificados dentro del plan anual que es presentado a la Municipalidad.

b) Centro de Atención Institucional Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría

El segundo espacio a analizar es el Centro de Atención Institucional Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría, popularmente conocido como el CAI Virilla, el cual está ubicado en San Rafael de Alajuela. Esta institución cuenta con una población de 1168 hombres en situación de privación de libertad.

Así mismo, el departamento de Trabajo Social está compuesto por seis profesionales, los cuales realizan distintas labores. Andrés Salazar Fonseca forma parte de este equipo, y es uno de los profesionales que forma parte de la población de este estudio.

Salazar (2017) explica que las funciones que desarrollan los y las trabajadores sociales siempre responden al marco institucional, y que además, ellos y ellas, como departamento de Trabajo Social, pertenecen al Ministerio de Justicia y Paz y al Instituto Nacional de Criminología.

Ahora bien, las funciones que realizan las y los profesionales en este espacio son diversas, sin embargo, el entrevistado rescata que una de las principales es que este departamento, se encarga de mediar entre la persona privada de libertad y su contacto externo (conformado por su grupo familiar u otros recursos de apoyo). Además, explica que también se trabaja en egresos de las personas privadas de libertad, brindando atención sobre violencia sexual y violencia intrafamiliar y realizar recomendaciones a los juzgados, o a los directores del Centro penal sobre los diferentes casos que se atienden.

Por otra parte el área de Trabajo Social también genera procesos de carácter socioeducativo con dos poblaciones en particular: con las personas privadas de libertad, y con los familiares o el contacto externo de dicha población. En dichos talleres se trabajan temas como el manejo de las adicciones, la violencia y las habilidades para la vida.

Se aborda el tema de adicciones con personas que han tenido alguna problemática de adicción en sus vidas; los temas de violencia sexual o intrafamiliar, usualmente con personas que tienen un delito vinculado a ese tema y habilidades para la vida se está intentando trabajar con todas las personas que les falte uno o 2 años para egresar y que estén sin recursos de apoyo fuera, y que más bien esto les pueda ayuda a formar o construir dichos recursos” (A. Salazar, comunicación personal, 2017).

Este espacio también cuenta con la particularidad de tener de apoyo de prácticas que desarrollan estudiantes de diferentes universidades, y en el caso de Andrés, durante el año 2017 fue supervisor de una estudiante de cuarto año de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio, Fernanda Jiménez Sanabria, en conjunto pusieron en práctica un proceso grupal con 12 personas privadas de libertad con el tema de habilidades para la vida, donde incorporaron elementos audiovisuales y tecnológicos. El espacio físico en el que se desarrollaron estos talleres fue en la sala de sesiones, ubicada contiguo a las oficinas de Trabajo Social.

Salazar (2017) explica que usualmente se manejan grupos de 12 a 20 personas y que en algunas ocasiones han sido 30 o 35 pero esto depende de la persona encargada y de las particularidades de cada grupo.

c) Instituto Holcim

El Instituto Holcim es el tercer espacio de estudio de esta investigación. Diego Marín Madrigal es el único trabajador social de esta empresa privada, la cual está dedicada a la producción y venta de cemento en Costa Rica y en otros países del mundo.

Dicho trabajador social se desempeña en el Departamento de Sostenibilidad, el cual corresponde al área de responsabilidad social empresarial, y el puesto que ocupa es el de profesional en proyectos sociales.

Según refiere Diego, anteriormente esta empresa llegó a tener más profesionales en Trabajo Social, pero actualmente solo se encuentra él.

La población con la cual trabajan son los colaboradores (empleados y empleadas de la empresa) y las comunidades donde Holcim tiene algún tipo de intervención, pero como explica Marín “El departamento donde yo estoy ahora se enfoca sobre todo a lo externo, porque hubo un cambio en la estructura, esta parte interna de la empresa ahora la trabaja el área de recursos humano y la Asociación Solidarista” (D. Marín, comunicación personal, 2017).

Ahora bien, con respecto al tipo de trabajo que desarrolla Trabajo Social, se identifica que dicho profesional se encarga de facilitar los proyectos que se desarrolla en cada comunidad que Holcim interviene, ya sea en la extracción de material, o en los espacios donde tienen tratamiento de los elementos que utilizan y lo que busca la empresa con la intervención social en estos espacios es realizar una especie de compensación por la afectación ambiental que puedan tener en la zona.

La figura del trabajador social es muy importante al inicio de los proyectos ya que el es el encargado de realizar un diagnóstico comunitario, y la identificación de líderes o actores comunales.

Seguidamente se identifican de manera participativa las necesidades de la zona y después se define un proyecto en conjunto. A esos proyectos el departamento le seguimiento una o dos veces al mes dependiendo de la dinámica de la comunidad. Marín explica que el papel que juega Holcim en este proceso es de acompañamiento, o bien como el mismo lo describe:

Nosotros somos un actor más en el cumplimiento de los objetivos del proyecto que se plantea la misma comunidad. Nosotros no desarrollamos, sino que facilitamos el proceso y buscamos las alianzas necesarias para poder ejecutarlo, ya sea con otras empresas o instituciones del Estado, dependiendo de cada proyecto. Cada comunidad tiene un análisis distinto, por ejemplo dentro de las necesidades que han identificado están: “la

ausencia de un centro de Salud, la inseguridad ciudadana, el deporte, los cuidados paleativos, o temas vinculadas con el medio ambiente (Marín, 2017).

Dentro de las técnicas que utilizan para ir facilitando dicho proyecto se encuentran las siguientes: Líneas de tiempo para identificar la historia del territorio, cartografías sociales, dibujo de cómo es la comunidad y como sería la comunidad deseada a un plazo de 10 a 15 años. FODA, mapeo de recursos y stakeholders, y árbol de problemas y soluciones, entre otras; este tipo de metodologías son implementadas por él como trabajador social.

Actualmente colaboran en la facilitación de cuatro grupos: Azul de Turrialba, Lourdes de Aguacaliente de Cartago, Aguacaliente de Cartago y otro que está conformado por líderes y lideresas de varias zonas de Cartago (Llano Gande, Lima y Agua Caliente).

Tal y como explica Marín (2017), con estos grupos que se conforman, se trabaja casi que de manera permanente, o al menos a un largo plazo. La agrupación que tiene más tiempo actualmente tiene 7 años de funcionar y el más reciente fue conformado en el año 2017.

Ahora bien, después de comprender un poco más sobre las tres instituciones y los servicios que se desarrollan en cada uno de estos espacios, se procede en los siguientes capítulos, a ahondar en los resultados de la investigación.

Capítulo V: Procesos y tendencias de apropiación de las TIC

En este capítulo se desarrolla el contenido que da respuesta al primer objetivo de investigación: “Identificar las tendencias de los procesos de apropiación de las TIC como herramientas socioeducativas del ejercicio profesional del Trabajo Social”. Para ello se hará alusión a estos procesos en cada uno de los espacios de trabajo.

Para empezar, es menester hacer referencia a la concepción que se utilizará en esta investigación para entender las tecnologías, y conjuntamente abordar la visión que la y los profesionales tienen de las mismas.

La tecnología en estos espacios de estudio

La tecnología, como se había dicho, es concebida en este trabajo desde una visión marxista, por tanto, es vista como una “mercancía”, la cual, parafraseando a Marx (1867), responde a un objeto creado a partir del trabajo que realizan los seres humanos, que tiene valor de uso (es útil para un determinado momento histórico), y valor de cambio (es intercambiable por otras mercancías), y en este intercambio se genera plusvalía.

Sin embargo, es importante hacer una acotación, pues en este caso, este tipo de tecnologías y mercancías, las TIC, tienen características particulares, que como lo dice su nombre, son utilizadas en los procesos de comunicación e información.

En este caso, se cuenta con mercancías que tienen distintos “usos sociales” ya que cada una tiene una finalidad distinta, y en los procesos del Trabajo Social, adquieren funciones todavía más específicas, acordes con las intencionalidades en el ejercicio profesional.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se procede ahora a recuperar las características que utilizaron los profesionales en Trabajo Social para explicar las TIC.

En primer lugar, la y los profesionales concuerdan en que las tecnologías fungen como una **herramienta** de trabajo, que tienen la finalidad de facilitar o mejorar el desarrollo de una tarea.

Sería como una herramienta, cuando a una le hablan de tecnología inmediatamente piensa en celulares o computadoras, pero en realidad tecnología puede ser cualquier herramienta que se utilice para resolver cualquier situación. Entonces pensaría eso, que una tecnología de comunicación e información es una herramienta y que en este caso específico contribuye en el proceso de comunicación e información (F. Palacios, comunicación personal, 2017).

Siguiendo esta misma línea Solís (2017) explica que la tecnología:

Es todo aquello que te ayude en el desarrollo de una tarea, y que te simplifica el trabajo. Pero depende de cuál tarea, en nuestros tiempos la tecnología de información pasa por almacenamiento de datos o ser vía de comunicación.

Así mismo lo señal Salazar (2017):

Son herramientas a nivel audiovisual y a nivel tecnológico que se pueden utilizar para facilitar e incluso hacer que nuestro trabajo impacte con muchísima más fuerza. Es prácticamente algo cotidiano, con solo abrir nuestro teléfono ya estamos accediendo esa la tecnología y entramos en contacto con un montón de medios.

Por su parte, Marín (2017) las entiende de esta manera:

Son herramientas de trabajo que nos vienen a ayudar mucho a comunicarnos con lo que son nuestros grupos de interés. Funcionan muy bien en los procesos educativos y también para comunicar los mensajes y para facilitar la comprensión de diferentes temas que queramos desarrollar.

Esta concepción de las TIC como herramientas también es compartida con Obando “Las TIC pueden hoy convertirse en una herramienta eficaz para el desarrollo social de las comunidades y para la afirmación de identidades culturales propias” (2007, p,11)

Además de esto, la y los profesionales señalan otros elementos que se asemejan a la visión teórica de esta investigación.

Uno de estos elementos lo explica Solís (2017) “Yo creo que las tecnologías son básicamente eso, saberes que en conjunto generan, una técnica, un producto o servicio, que facilitan el desarrollo de un objetivo”. Cuando este profesional aborda el tema de los “saberes” o bien, del conocimiento, es coherente con la visión de Katz (1996), quien analiza que la innovación tecnológica implica un cambio tecnológico y no solo técnico “ya que supone la aplicación de conocimientos científicos a la producción, y no el simple uso de habilidades practicas o artesanales” (p.5).

Precisamente dicho autor señala que las tecnologías se definen como conocimientos aplicados a la producción (Katz,1996).

En este caso, las TIC reúnen conocimientos acumulados que, además, concuerda con Marx (1867), porque la acumulación de conocimientos también implica un proceso histórico de creación.

Aunado a esto, Palacios (2017) apunta otra característica de las TIC, que también está vinculada con el proceso sociohistórico de las mercancías, ya que señala que “cuando se habla de tecnología también se habla de creatividad, hay inmerso un proceso creativo” (Palacios, 2017)

Por lo anterior, se puede decir que las tecnologías para la y los profesionales entrevistados implican las siguientes características: 1) Son herramientas, medios, y no un fines en sí mismos, son cosas que contribuyen en su trabajo, pero no son el centro, sino un vehículo, para facilitar lo que se quiere trabajar en sus labores como profesionales en Trabajo Social. 2) Las tecnologías son un acumulado de saberes y conocimientos gestados en la historia. 3) Conllevan un proceso creativo, de invención.

Tendencias de los usos de las TIC

Ahora bien, después de ver cómo definen la y los profesionales la tecnología, se procede a puntualizar cuáles son las TIC que utilizan en su ejercicio.

Cabe señalar que en este estudio se toman en cuenta únicamente las tecnologías que siguen siendo útiles en el contexto actual, o al menos que tienen alguna utilidad en los servicios de Trabajo Social que desarrollan los profesionales, que además cumplen con la característica de permitir dos funciones principales, la comunicación y la información.

Para esto se utilizará el siguiente cuadro en el que se señala el espacio de estudio y cada una de las TIC que utilizan. Este fue realizado con base al trabajo de campo de esta investigación.

Tabla 1 TIC utilizadas en los escenarios de estudio.

Tipo de tecnología	Casa de la Juventud Mora	Centro Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría	Instituto Holcim
Artefactos	Cámaras fotográficas	Celulares	Celulares
	Celulares	Computadoras	Computadoras
	Circuitos led	Parlantes	Parlantes
	Computadoras	Proyectores	Proyectores
	Iluminación profesional		
	Impresoras		
	Impresoras 3D y de gran formato		
	Máquinas para realizar manualidades		
	Microprocesadores		
	Mixer de Dj		
	Parlantes		
	Sensores y equipos de robótica		
	Tabletas		
	Tabletas de diseño		
Software	Correo electrónico	Animación paso a paso	Correo electrónico
	Proyectores	Creación de apps (*)	Presentaciones Power Point
	Presentaciones Power Point	Creación de páginas web (*)	Redes sociales: Grupos y páginas de Facebook y Whastapp.
	Programas de edición de audio	Presentaciones power point	Videollamadas a nivel gerencial (Hangaouts de google)
	Programas de edición de video	Redes Sociales para procesos de peritaje	
	Programas de edición gráfica	Word	Word
	Programas de grabación de audio		
	Programas de modelado en 3d		
	Programas de realidad virtual		
	Programas para realizar efectos especiales		
Redes sociales			
Word			
Productos del uso de TIC	Material audiovisual	Material audiovisual	Material audiovisual
	Material visual (fotos, imágenes, banner)	Material visual (fotos, imágenes)	Material visual (fotos, imágenes)

Fuente: elaboración propia con base en la información recaba en las entrevistas y las observaciones.

En la tabla anterior se evidencian algunos elementos importantes de considerar.

Como primer punto se puede identificar que en estos espacios se utilizan diferentes tipos de TIC las cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

1) Unas de estas TIC tienen un carácter material es decir, son artefactos que se pueden tocar y ocupan un espacio físico real, como las computadoras, los proyectores, los parlantes, las impresoras, las cámaras fotográficas o los celulares.

2) Por otro lado, hay algunas que tienen una dimensión digital o virtual, estas son las que se conocen como software o incluso las aplicaciones de celulares. En esta categoría se incluyen todos los que son programas de edición (audio, video y efectos especiales), programación, el Internet, donde se pueden incluir las redes sociales, los mensajes de WhatsApp, entre otros.

3) El último grupo está conformado por el “producto” o el material que resulta a partir del uso de las TIC, ya sea las que son creadas por las poblaciones usuarias de estos servicios o bien, realizados por otros(as) y utilizados como material educativo en los talleres o actividades, en esta categoría se incluyen por ejemplo los cortometrajes, fotografías, videos animados creados por las y los jóvenes de la Casa de la Juventud, los videos realizados con la técnica de animación paso a paso de la población del Centro Penal Gerardo Rodríguez Echeverría, o bien, los videos o presentaciones que han realizado los diferentes grupos de las comunidades que están ligados al Instituto Holcim.

Además, en la tabla se puede observar que el espacio donde existe más diversidad de TIC, es en la Casa de la Juventud de Mora, esto debido a que cumple con características particulares. Sin embargo, es importante señalar que hay algunas de estas TIC que son utilizadas en los tres espacios⁶, por ejemplo: las computadoras, los proyectores, el material visual (fotografía imágenes) el material audiovisual (video-video animado), los parlantes (o equipos para dar sonido), presentaciones Power Point, las redes sociales, páginas web y por último los celulares.

Ahora bien, aunque exista repetición en el uso de las TIC, la apropiación que se realiza en cada espacio y por cada profesional es distinta. Se particulariza debido a que median factores como: la población, la temática a abordar, el contexto institucional, los objetivos de trabajo, las metodologías, entre otros.

⁶ En la tabla se señala con color más oscuro las que se repiten en al menos dos espacios.

Por ejemplo, en los tres espacios se utiliza material audiovisual, ya sea creado por las y los usuarios de los servicios, o utilizado para reflexionar a partir de algún video o película, pero el contenido de estos es variable y va a depender de la temática que cada uno requiera abordar. En el centro penal han utilizado las fábulas de los “Pica Piedra” para explicar la naturalización de los roles sociales de género, mientras en Holcim las comunidades han realizado videos explicativos sobre los proyectos que desarrollan en sus localidades y así poder divulgarlos. Por otro lado, en la Casa de la Juventud han creado diferentes audiovisuales, como cortometrajes grabados o animados para abordar temas como el daño ambiental o el bullying.

Hechas las consideraciones anteriores, se puede entrever que la apropiación tecnológica es diferente para cada caso, por tanto, conviene ahora, explicar algunos de los procesos más significativos desarrollados por la y los trabajadores sociales en su ejercicio, y exponer el aporte que realiza la profesión en la interacción directa con las TIC.

En primer lugar, la Casa de la Juventud de Mora es la que cuenta con más instrumental tecnológico, puesto que su modelo se basa en el aprendizaje a través de la experimentación y la interacción entre pares, y a su vez, con las tecnologías.

Solís y Palacios (2017) explican que para desarrollar su trabajo, hacen un diagnóstico de las necesidades de la población que surge a partir de las evaluaciones del servicio realizado por los chicos y chicas en los años anteriores, posterior a esto, se realiza un plan anual de trabajo.

En este plan elaboran la estrategia metodológica y técnica, en la cual eligen el contenido que se va a trabajar, y se identifican las tecnologías más aptas para el desarrollo de cada temática. Solís (2017) explica que pueden trabajar, por ejemplo, el tema de los estereotipos de género a través de dos momentos: uno reflexivo en el que abordan las temáticas a partir de metodologías participativas como el taller o la animación sociocultural, y otro de exploración de tecnologías, donde se puede utilizar, por ejemplo, la grabación y la edición de videos o la elaboración de afiches o diseños en Adobe Ilustrador, o Photoshop⁷.

Este momento reflexivo que se da a partir del desarrollo de los contenidos sociales, se considera por parte de la investigadora como un punto medular, ya que

⁷ Adobe Ilustrador y Adobe Photoshop son software de diseño y edición de imagen.

este tipo de trabajo genera una apropiación lógica y de conocimiento por parte de las poblaciones, coherente con lo que explica Katz (1996) sobre la dimensión lógica de la tecnología. Por tanto, las y los chicos, aprenden a utilizar la TIC del espacio, pero también se apropian de estos conocimientos para la vida cotidiana.

Solís y Palacios (2017) explican que todos los días hay una propuesta de taller o actividad sobre un tema, el cual es transversado con determinada tecnología. Sin embargo, es importante acotar, que para este espacio, la participación es completamente voluntaria, esto quiere decir que ellos hacen una propuesta, pero si alguna persona quiere trabajar en otra cosa, el espacio es abierto para que exploren las técnicas y los temas que más les guste.

La descripción del ambiente de desarrollo que describen los profesionales coincidente con la visión de Papert (1987) ya que él explica que:

El ambiente está diseñado para fomentar interacciones más ricas y más profundas que las que se ven comúnmente en las escuelas actuales en conexión con todo lo que sea matemático el maestro del Logo responder a preguntas, dar ayuda si se le pide, y a veces se sentara junto a un alumno y le dirá: "déjame mostrarte algo". Pero lo que muestra no está dictado por un programa fijo. A veces es algo que el alumno puede usar para un proyecto inmediato. A veces es algo que el maestro acaba de aprender Y piensa que el alumno lo disfrutaría (p.206).

En este tipo de ambiente el aprendizaje fluye en ambas vías, puesto que es propicio para el intercambio, de tal manera que tanto el estudiante como el maestro pueden generar nuevos conocimientos.

Los contenidos que se han trabajado con la población, son generalmente sociales, Palacios (2017) y Solís (2017) mencionan los siguientes: identidad género, relaciones interpersonales, ambiente, adicciones, consumo de drogas, violencia, acoso, entre otros. El aporte que puede realizar el Trabajo Social desde este espacio también trasciende el desarrollo de los talleres, y tiene que ver con la visión y la comprensión ética, e inclusive teórica, que tienen las y los profesionales que fungen como facilitadores. Lo que quiere decir que este espacio procura pensarse para la población, que sea amigable y acorde con sus gustos y necesidades. Desde esta misma lógica, se

identifica, en la técnica de observación, que este es un espacio juvenil, donde incluso las paredes están decoradas con diseños o fotografías que son de autoría de las y los adolescentes. Y precisamente eso es lo que se pretende lograr, que el espacio no esté construido desde el adultocentrismo, o bien desde la lógica formalista de la educación, sino más bien desde el aprender haciendo y compartiendo con pares.

Este es un elemento que se evidencia también en las entrevistas con Palacios y Solís, ya que mencionan que el objetivo de convivencia entre pares es un aspecto fundamental para la población, ya que les permite fortalecer habilidades de tipo social, Solís (2017) identifica por ejemplo “el trabajo en equipo, la tolerancia a la frustración, el diseño y cumplimiento de metas, el respeto a la diversidad y las relaciones interpersonales y la convivencia”.

Incluso, en la Casa de la Juventud, se busca romper con la manera tradicional en que las personas se apropian de la tecnología, debido a que en este espacio se da una apropiación tecnológica colectiva. El grupo de pares comparte y trabaja en conjunto para desarrollar los distintos procesos, así es afirmado por Solís (2017), “la tecnología por sí sola te ofrece muchas posibilidades en el tema vínculos virtuales, pero hay quizás como herramientas personales y emocionales que en este espacio se trabajan y que realmente son muy importantes para ellos y ellas”.

Además se añade que este tema de los vínculos y relaciones interpersonales adquieren mucha importancia para la población ya que incluso en las evaluaciones realizadas por las y los adolescentes en la pregunta abierta sobre ¿Qué es lo que más les gusta del espacio?, “(...) el 92% de las respuestas están relacionadas con el ambiente y con la gente, de cómo me siento yo ahí, de cómo me tratan y un 8% con respecto a lo que concierne únicamente a las tecnologías” (Solís, 2017).

Concordando con lo anterior, Palacios (2017) explica que las TIC, por sí mismas, ya les llama la atención a las y los adolescentes, pero, que el espacio les da todavía un valor agregado y señala un ejemplo:

Imaginemos que a una chica le guste la foto y va a llegar aquí porque le gusta la foto, pero también hizo amigos y pasó un rato “tuanis” con un grupo de gente que le caen muy bien, y puede ver a los que no ve en el colegio, porque tal vez están en otra institución (y eso también es bueno, porque comparten chicos y

chicas de colegios diferentes, públicos y privados). Estos también son efectos derivados de tener un espacio como este, que no son tal vez muy explícitos y no toda la gente los ve, pero que están ahí y son muy importantes (2017).

Como resultado de lo anterior, las y los profesionales evidencian que existe un interés por parte de la población usuaria de este servicio por aprender y utilizar las TIC, y además de esto, se ha identificado que el espacio les aporta beneficios en otros dos aspectos que son relevantes para estas personas: 1) Tener la posibilidad de hablar o reflexionar, a través de metodologías innovadoras y participativas, acerca de temas que no siempre se abordan en la educación formal, pero que les resulta de interés y 2) Que exista un espacio de convivencia entre pares sano e inclusivo que está pensado para ellos y ellas, donde sus opiniones son siempre consideradas, inclusive para formular los planes de trabajo anual.

Por otro lado, se encuentra el caso del Centro Penal Gerardo Rodríguez Echeverría, donde el uso de la tecnología está más limitado y controlado debido a los factores institucionales y a las medidas de seguridad.

A pesar de estas condiciones, Andrés Salazar, trabajador social de esta institución, ha buscado las formas de incluir los elementos tecnológicos dentro de su ejercicio profesional, siempre en procura de que la población tenga un mayor acceso a la información y a contenidos diferentes que les sea útil para sus vivencias personales.

En este caso en particular, a través de las entrevistas y las observaciones realizadas, se logró identificar que el uso de las tecnologías está enfocado en tres procesos fundamentalmente.

El primero de ellos es la utilización de los recursos tecnológicos y los diferentes materiales audiovisuales como formas de apoyo para ayudar en una comprensión más amigable de las temáticas que desarrollan.

A manera de ejemplo, Salazar (2017) explica cómo una serie de televisión conocida como “Los Pica Piedra”, puede funcionar para el trabajo de temas de género, porque es un referente que ellos ya conocen:

Se les habla del patriarcado y todo este sistema en el que uno nace y te condiciona a ser, y cómo vas a ser, hasta el punto de llegar a límites como la violencia, y la mayoría de ellos no captan

la idea meramente teórica, pero todo se condensa en un video de los Pica Piedra. Entonces ves con ellos el video y relacionas lo que has aprendido, como lo has visto con el tiempo y legitimado a través de la televisión, cuando ves el personaje y lo reflejas, y decís “ah mirá” se parece a mi papá o a mi abuelo, entonces funciona muchísimo mejor.

Asimismo, durante el 2017, una estudiante de cuarto año de la Escuela de Trabajo Social, desarrolló, en conjunto con Salazar, una serie de talleres, en estos incluyeron en dos ocasiones la técnica del cineforo, donde utilizaron dos películas: “Ralph el demoledor” y “Un monstruo viene a verme” para trabajar el tema del manejo de las emociones. En esta última se realizó observación y los participantes expresaron las siguientes reflexiones:

“El niño se encontraba acompañado del monstruo y por eso pudo superar lo que estaba pasando, uno necesita gente buena, que le de la mano a veces”; “A mí lo que me enseña es que uno tiene que darle nombre a lo que siente, para poder actuar con eso” “El niño sabía lo que iba a pasar entonces se preparó y salió adelante”; “A veces uno es juzgado por una cosa que hizo mal aunque haya hecho todo lo demás bien” (Anónimos, recuperado por Jiménez, 2017).

También, es importante señalar que para poder realizar estos cineforos utilizaron “Internet” del celular del trabajador social, con el cual conectaban la computadora para utilizar la plataforma “Netflix”⁸, y proyectaron en una pantalla. Ocurrió de esta manera porque existe poco acceso a “Internet”, sin embargo, el uso de los recursos fue adecuado porque los participantes pudieron ver las películas y generar sus opiniones sobre los diferentes temas que estas les proponían.

Asimismo, las tecnologías y este tipo de material audiovisual, también se utiliza con las y los familiares de las personas privadas de libertad, Salazar (2017) afirma que son adecuados recursos de apoyo porque son cercanos y comprensibles para los distintos grupos poblacionales.

⁸ Netflix es una plataforma digital donde las y los usuarios acceden, mediante el pago de una mensualidad, a distintos materiales audiovisuales como cortometrajes, documentales, películas y series.

El segundo proceso que se identificó en el trabajo de campo, tiene que ver con la apropiación de las tecnologías para desarrollar procesos creativos. Esto quiere decir que algunas tecnologías les ha permitido a las personas privadas de libertad que han participado en los talleres, crear productos con contenidos distintos, por ejemplo Salazar (2017) señala que en algunas ocasiones la técnica de las cuñas radiales, les ha funcionado bien para trabajar algunos temas como la violencia, o los estereotipos de género.

Y el tercer uso que se evidencia en las entrevistas no está vinculado específicamente con los procesos socioeducativos, sin embargo, por la particularidad de este espacio, se considera importante rescatarlo, y este es el uso de redes sociales y otras páginas web para la búsqueda de información sobre las personas privadas de libertad, o sus contactos externos. Así lo explica Salazar (2017):

Las redes sociales sirven mucho para un proceso que nosotros desarrollamos que se llama estudio sociovictimológico, para saber si una persona fue víctima de determinado delito. A veces nosotros necesitamos validar la información que da la persona para tomar una decisión en cuanto al caso, pero a veces no tenemos esa información, los hechos y la historia que se narró en la sentencia, lo único que nos dice es el nombre, entonces tenemos que buscar dónde localizarlo y otras cosas que hemos aprendido a hacerlo con mapeo de redes (Salazar, 2017).

Por tanto, a pesar de que se podría creer que en un espacio como la cárcel, las tecnologías no son tan utilizadas, Salazar, y la estudiante Jiménez, han desarrollado iniciativas que se vuelven útiles, tanto para el ejercicio profesional, como para la experiencia de los usuarios de estos servicios donde se incorporan las TIC, y esto les ha permitido llevar la reflexión a un plano más entretenido y gráfico que posibilita una mayor comprensión de los diferentes temas.

Por último, se contempla el caso del Instituto Holcim. En esta empresa las tecnologías cumplen fundamentalmente una función de comunicación y contacto con los grupos de interés.

Marín (2017) explica que la empresa mantiene contacto con diferentes grupos de las comunidades donde Holcim tiene intervenciones. Con estos grupos se han

desarrollado vínculos para el desarrollo de proyectos, y precisamente como se debe dar un seguimiento permanente de cada uno, se ha optado por utilizar las redes sociales como Whatsapp, el correo electrónico y el Facebook, para afianzar la relación y mejorar la comunicación.

Las páginas de Facebook que administran los líderes comunales, en conjunto con el trabajador social, les ha permitido a su vez, publicitar algunas actividades comunales vinculadas con cada proyecto. Marín explica que “se generan videos o material de comunicación, para socializar actividades o para obtener recursos” (2017).

Dicho trabajador social, al igual que Solís y Palacios en Mora y Salazar en el Centro Penal, también ha aprovechado el material audiovisual para el desarrollo de talleres socioeducativos y, como comenta en las entrevistas realizadas, en algunas ocasiones, los grupos han desarrollado materiales creativos para la exposición y divulgación de sus respectivos proyectos, como la grabación, edición y publicación de videos, o de presentaciones de Power Point.

Además, Marín señala que se utilizan otros recursos como estos:

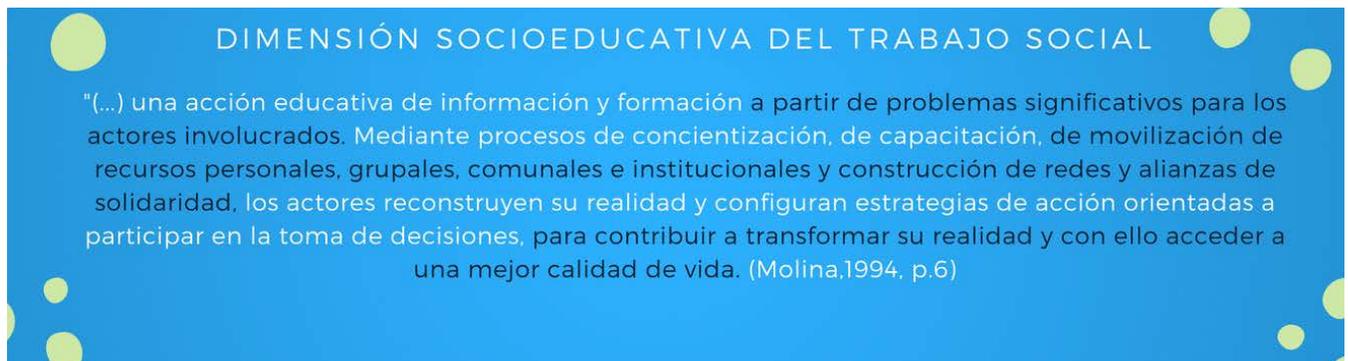
Hangouts de Google, para realizar videollamadas con otros trabajadores de la empresa, una intranet, donde constantemente lanzan comunicados a nivel local, tenemos en la parte operativa salas de reuniones interactivas, con pantallas inteligentes, donde podemos conectar nuestras computadoras para proyectar en la reunión y otras (2017).

Estas TIC también les facilita el contacto y el aprovechamiento del tiempo.

7. Las TIC, herramientas socioeducativas

Como se ha visto hasta el momento, las TIC en los tres espacios han aportado en el desarrollo de diferentes tareas, y como parte de estas, se ha retomado el elemento “socioeducativo”. Por ello es importante hacer mención a qué se considera como lo socioeducativo del Trabajo Social, y cómo se concibe en esta investigación. Una de las principales exponentes de este tema, Lorena Molina, señala que la dimensión socioeducativa se refiere a lo siguiente:

Ilustración 2. La dimensión socioeducativa



Fuente: Elaboración propia con base en el texto de Molina (1994)

Para entender mejor la cita anterior y vincularla con el tema de estudio, se requiere desagregar las afirmaciones e interrelacionarlas con lo expresado por la y los profesionales durante el trabajo de campo.

Lo primero que expone Molina es que es una “acción educativa de **información** y **formación**” (1994, p.6).

Estos dos conceptos se relacionan directamente con la investigación, puesto que las TIC funcionan precisamente para servir como medios o herramientas que mejoren la comunicación y los procesos de información entre las personas, pero a su vez, si estas son incorporadas en los talleres, o capacitaciones que realizan las y los profesionales de Trabajo Social, pueden también contribuir en la metodología del proceso pedagógico y de construcción de nuevos conocimientos. La y los profesionales en las entrevistas reconocen que dentro de los servicios que les corresponde facilitar tienen que desarrollar este tipo de trabajo.

Palacios relaciona lo “socioeducativo” del Trabajo Social, con una forma de:

(...)generar procesos participativos (...) de divulgación e información, con comunicación, y procesos de reflexión sobre algún tema, sobre la apropiación de los espacios, o bien la memoria histórica (...) con técnicas de animación sociocultural, empoderamiento con comunidades, o el ejercicio de derechos(...)(2017).

De igual manera es importante decir que, según el marco teórico de la investigación, los procesos descritos anteriormente podrían catalogarse en su gran

mayoría como educación no formal, ya que como explica la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2005), la educación no formal es “toda actividad organizada y duradera que no se sitúa exactamente en el marco de los sistemas educativos formales integrados por las escuelas primarias, los centros de enseñanza secundaria, las universidades y otras instituciones educativas formalmente establecidas” (p.1).

Se puede catalogar de esta manera, puesto que se dan acciones donde se incorporan las TIC para generar procesos de aprendizaje y las instituciones no se enmarcan dentro del sistema educativo formal.

De igual modo, dentro de esta dimensión socioeducativa se generan procesos de educación informal, esta, se indicaba en el fundamento teórico, es “una práctica no intencional, no consciente ni sistemática, con agentes desdibujados en su función educativa pero, a la vez, de una gran influencia en el proceso de construcción de una persona” (Villar, 2015, p.1). En los casos de estudio este tipo de educación se observa principalmente en la interacción de las poblaciones entre sí, puesto que se evidencia en el diálogo y las conversaciones.

Por ejemplo, cuando la población del Centro Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría, realizaron comentarios alusivos a la película “Un Monstruo Viene a Verme” y los demás lo respaldaban porque se sentían validados. O bien, cuando las y los chicos en Mora, construyeron los cortos de animación, y hablaban sobre la historia y los personajes que iban a desarrollar. Estas fueron conversaciones en torno a una temática de índole social, pero que surgió de las mismas poblaciones en cuestión, de lo que les generó la actividad del grupo, no estaba estructurado, ni controlado.

Otro elemento que rescata Molina es que estas acciones socioeducativas “parten de problemas significativos de los actores involucrados”(1994, p.6). En estos tres casos, las necesidades que atienden los servicios dependen de las particularidades de los grupos: medio ambiente, ciberbullying y violencia fueron temas relevantes para la población de La Casa de la Juventud de Mora; habilidades para la vida era la temática principal de los talleres que desarrollaron en el Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría; así como en los centros de cuidado para adultos mayores, espacios comunales, deporte y otros, han sido los intereses

evidenciados en los proyectos que han desarrollado las comunidades en colaboración con el Instituto Holcim.

Como se puede observar, en estos procesos socioeducativos, además de dar respuesta a las necesidades de la población, (a través de las políticas, programas, proyectos y servicios vinculados), e identificar y trabajar las temáticas de interés, la y los trabajadores sociales, han incorporado las tecnologías en los momentos, que de acuerdo con su criterio profesional, han considerado que es pertinente utilizarlas, con el fin último de que las personas puedan generar aprendizajes significativos en la práctica. Es entonces en estos procesos de “concientización y capacitación” de los que habla Molina (1994) en los que la y los profesionales de Trabajo Social incorporan las TIC, como herramientas técnicas y operativas.

Es importante acotar que en esta investigación, se enfatizó en la dimensión socioeducativa porque que en el desarrollo de la tesis se configuró como el escenario de interés. Pero en la realidad, las TIC pueden estar inmersas en otros servicios vinculados con la profesión, porque como explica Palacios:

(...) es aprovechar que son tan cotidianas que podemos darles otras funciones y justamente pensar creativamente en esos artefactos, máquinas y esas tecnologías que nos acompañan siempre, para una función que tenga que ver con los objetivos que persigue el Trabajo Social (2017).

Finalmente es necesario decir que dichas “dimensiones”, de las que hablaba Molina (1994) o funciones que cumplen las y los trabajadores sociales no son excluyentes entre sí, ya que en un mismo espacio laboral se pueden realizar actividades vinculadas con la administración de los servicios, la asistencia socioeconómica, la contención y seguimiento de situaciones sociales, o bien, como los ejemplos que se han dado en este trabajo, procesos de capacitación, información y sensibilización.

En el siguiente capítulo se profundizará en el papel que cumplen estas tecnologías en la sociedad actual, y específicamente en estos escenarios de investigación, además se abordará el componente ético y político que envuelve al uso de las TIC, y cómo esta lectura de la realidad contemporánea determina la intencionalidad y las formas de apropiación de dichas herramientas.

Capítulo VI: Alcances y límites de la apropiación tecnológica por parte del Trabajo Social

Después de comprender los espacios de trabajo y los tipos de herramientas y procesos que se utilizan en cada uno, se procederá ahora a evidenciar los límites y alcances de la apropiación de las TIC. Este capítulo es correspondiente con el objetivo específico número dos, el cual tiene que ver con “Precisar los alcances y límites que conlleva la apropiación de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Trabajo Social frente a las configuraciones contemporáneas de la vida social”.

Es importante evidenciar que los elementos que se retomarán en este apartado trascienden la dimensión meramente técnica, puesto que se pretende más bien una discusión de tipo ético-político. Esto quiere decir que a pesar de que en la investigación se ha evidenciado que hay vacíos en la carrera sobre conocimientos técnicos de algunas herramientas que pueden ser útiles, se procurará acá traer a colación algunos elementos que aportan las TIC al Trabajo Social y viceversa, cosas que el Trabajo Social, puede aportar, y dar un valor agregado en la labor de apropiarse e las TIC en la coyuntura actual.

La idea anterior es reforzada por Solís (2017) cuando afirma que:

(...) las tecnologías están ahí y el uso que le demos a ellas va a ser lo que haga realmente la diferencia, las tecnologías por sí solas no van a cambiar nada, ni empeorar nada, depende de nosotros como las asumamos.

Es decir, la posición que asume el Trabajo Social frente a las TIC también va a depender de la visión y análisis que cada profesional tenga de la realidad social a la que se enfrenta.

1. Alcances

Ahora bien, tal y como se mencionaba en el apartado de la justificación de este trabajo, en otros países algunos autores han empezado a investigar sobre algunos aportes que trae consigo la implementación de las TIC en el ámbito social como Moraes (2012), Obando (2007) y Martínez (2004), quienes han señalado que dichas herramientas pueden ser útiles en procesos como el entretenimiento, la activación de

procesos sociales, la participación social y política, la creación de alianzas y vínculos comunales, la inclusión, la difusión de convocatorias, entre otras. Es por esta razón, que en esta investigación se procura traer a colación los alcances que surgen a partir del nexo entre Trabajo Social y TIC en tres instituciones del país, para así aportar a la discusión desde ese contexto.

El primero de los alcances que evidencian los trabajadores y la trabajadora social es que las TIC, efectivamente, aportan en los procesos de información y comunicación, tanto con las poblaciones como con los equipos de trabajo. Además, permiten una respuesta más cercana, rápida y eficaz, por ejemplo Marín en el Instituto Holcim, utiliza los grupos de Facebook o Whatsapp comunicarse con las y los líderes de los espacios locales. Asimismo Palacios (2017) apunta que, las TIC permiten la comunicación a largas distancias, y Salazar (2017) señala, que las TIC pueden facilitar el ejercicio al derecho a que diferentes poblaciones puedan comunicarse y tener otras fuentes de información.

Otro alcance que se puede generar del vínculo entre el Trabajo Social y las TIC es propiciar procesos de participación en diferentes vías, una más a nivel general, como menciona Solís (2017) cuando habla sobre la democratización de los medios de información sobre la política y el ciberactivismo “la tecnología misma, realmente ha hecho que las personas puedan conocer mejor quién está detrás de una candidatura” (2017), o bien, Salazar (2017) quien retoma que actualmente las redes sociales han sido protagonistas en la movilización de ideas, e incluso en la organización de diferentes movilizaciones sociales.

Este ciberactivismo, aunque no se equipara con las acciones que se realizan en la vida cotidiana por parte de los movimiento sociales, al menos permite que las personas puedan expresar lo que sienten y piensan sobre temas de ética, de derechos de política, o de cualquier otra cosa, que finalmente puede aportar en la construcción de visiones de mundo propias o influir en las y los demás. Dentro de este mismo aspecto, Solís (2017) es enfático en decir que, para los servicios que generan en La Casa de la Juventud de Mora, es importante posicionar a las y los usuarios como sujetos activos y con potencial creador, entendidas como personas con capacidades y derechos que pueden apropiarse de las TIC para generar distintos procesos y contenidos.

Esta visión de la participación coloca al sujeto(a) desde una visión proactiva y no como simples consumidores u operarios de las TIC, es decir, en determinado espacio la población es quien crea y construye el contenido de lo que quiere hablar, y utiliza distintos lenguajes para hacerlo (sonido, video, imagen, impresiones 3D, entre otras), el medio que permita lo que para ellos será la mejor manera de transmitir el mensaje.

La concepción del sujeto(a) y el proceso de apropiación tecnológica descrita anteriormente permite que las personas puedan adentrarse en otra dinámica al utilizar las tecnologías. Palacios (2017) señala que las TIC no necesariamente deben aislar a las personas, sino que en espacios como el de la Casa de la Juventud, puede permitirle a las y los adolescentes más bien, que se aproximen a las tecnologías de manera colectiva y colaborativa, además explica que:

A veces pienso que la gente cree en la utilidad de estas herramientas de una manera muy reducida, por ejemplo el entretenimiento (que es una de las funciones que se le da a la tecnología) pero a la vez, no se piensa en lo que puede significar compartir un espacio como este con otros chicos y chicas.

Esta dinámica que se ha generado con la apropiación de las TIC en este espacio particular también puede considerarse como un alcance del Trabajo Social, puesto que les permite a los y las usuarias generar experiencias, y construir en conjunto, adentrarse en temas de contenido social al lado de grupos de pares.

Por otro lado, la y los trabajadores sociales de esta investigación han reconocido la importancia que tienen las TIC en los procesos pedagógicos que realizan, debido a que como se explicaba en el capítulo anterior, las técnicas y metodologías que incluyen las TIC, pueden mediar positivamente las formas de aproximarse al conocimiento, tal cual lo señala Salazar (2017) quien explica que

Las TIC le ayudan mucho a uno a aterrizar lo que uno está haciendo, yo creo que la relación más fuerte que tiene es que te permiten familiarizar más los conceptos y los procesos, para las personas. Hacerlos más atractivos a que si los viéramos de otra manera.

En esta misma línea del aprendizaje, otro punto en el cual coinciden la y los entrevistados, es que la implementación adecuada de las TIC en los procesos

socioeducativos, puede generar que estos sean más amigables y entretenidos para las poblaciones. Palacios (2017) señala que:

estas herramientas son muy importantes para llamar la atención de la gente, para que la gente se apunte (...) A veces se utiliza como una estrategia, porque yo no voy a poner un rótulo que diga, “hey vengan y hablemos de violencia de género”, sino que una aprovecha que hay cierto interés en una técnica para abordar algún tema de importancia.

Esto quiere decir que la técnica, por ejemplo, aprender a utilizar “Photoshop”, o una cámara puede ser el enganche con la población, que les permite al final, además de construir conocimientos en torno a ello, abordar de una manera más lúdica temas relevantes.

Esta misma opinión es compartida por una de las jóvenes que asiste a la Casa de la Juventud quien explica que: “Han habido diferentes talleres, a mí me parecen excelentes porque podemos decir lo que pensamos sobre diferentes temas, y estos temas ayudan a alimentar los productos que hacemos, de la discusión es que salen las ideas” (Adolescente, 15 años).

También se señala que algunas de estas iniciativas generan un impacto positivo, y que, por ejemplo, “una imagen también llama la atención y a partir de esa misma imagen se producen otros discursos y saberes (...) se evidencia el poder que tiene poner una campaña gráfica en la movilización de algún ideal o concepto” (Solís, 2017).

Por su parte, Salazar evidencia un aporte significativo de las TIC en su espacio de trabajo, y es que “Las TIC te trasladan a otros espacios sin tener que salir del lugar en donde estás” (2017), esto pareciera ser cotidiano porque permite acortar distancias, sin embargo, en los centros penales esta función se vuelve todavía más relevante porque las personas no cuenta con libertad de movimiento fuera de la institución.

Igualmente Marín (2017) señala este aporte porque en el caso de la empresa en la que él trabaja, se apropian por ejemplo, de las videoconferencias para reunirse con personas del país o a nivel internacional.

En fin, como rescata Solís (2017) “Las TIC no son necesariamente la panacea del cambio social, pero es importante verlas como una oportunidad”. Esto quiere decir que incorporarlas no garantiza en sí mismo que los procesos que se desarrollen van a

generar verdaderos aportes para las poblaciones, pero sí que es importante analizarlas como oportunidades para construir un Trabajo Social diferente y creativo, porque como señala Salazar (2017) “es muy importante hacer una ruptura del Trabajo Social convencional que es hoja y papel, que son procesos donde realmente la gente se aburre y no logra entender de lo que se les está hablando”.

Con esta última cita, se reafirma entonces que la forma en la que se apropia el Trabajo Social de las tecnologías para los procesos socioeducativos, no debe partir de las técnicas, sino de las necesidades y particularidades de la población y de cómo creativamente el o la trabajadora social debe buscar cuál herramienta resulta más útil para la temática o el taller a desarrollar. No pueden verse de manera apriorista.

La siguiente imagen pretende recuperar de forma sintética los alcances que se abordaron en este segmento.

Ilustración 3. Alcances de las TIC.



Fuente: elaboración propia con base en la síntesis de las entrevistas.

2. Límites o desafíos

Después de evidenciar los alcances que se han tenido a partir del vínculo del Trabajo Social y las tecnologías, se procederá ahora a retomar algunos de los desafíos identificados por la y los profesionales de esta investigación.

Como expresó una de las chicas de La Casa de la Juventud de Mora:
para mí las tecnologías juegan un papel muy pero muy importante, de ellas salen cosas buenas y malas, podemos aprender, pero otras personas lo usan para humillar y para escudarse y no decir en persona las cosas (...) pero, por ejemplo acá hemos hablado de la importancia de que entre las mujeres nos apoyemos y no nos critiquemos (Adolescente, 15 años, Casa de la Juventud Mora).

Tal y como comenta esta adolescente, las tecnologías juegan un papel trascendental en la sociedad actual. Si desde la profesión no se analizan tal cual, no se podría conocer qué cosas pueden aportar y que cosas mas bien pueden crear un impacto negativo en las personas.

Para Solís (2017), el primero de los desafíos que la profesión tiene frente a las TIC, es como cualquier tema al que se enfrente el Trabajo Social, aproximarse y entender el cómo y el porqué de las tecnologías, y cuáles son las consecuencias del acceso o no a estas. Para él resulta sumamente importante que esta temática entre en discusión, ya que es algo que actualmente atraviesa la cotidianidad de las personas, y de las relaciones sociales, políticas y económicas. Solís lo expresa de la siguiente manera:

“Si pensás que el Trabajo Social desde un posicionamiento crítico está hecho para “X” o “Y” aspectos y la sociedad no es así, se estaría pensando desde un pensamiento lógico formal, estaría diciendo que Trabajo Social es “X” y “Y” y la sociedad avanza, sería contradictorio decir que Trabajo Social no se vinculada con las TIC por no ser competencia de trabajo, decir que eso no es competencia del Trabajo Social, entonces es cuestionarse ¿qué es lo social del Trabajo Social? ¿Qué estamos entendiendo por social? Cuando todos los días nos despertamos con esto, cuando

las relaciones económicas, sociales y culturales pasan por la tecnología? entonces ¿qué nos está quedando?

Tal y como señala Solís (2017) en el fragmento anterior, la sociedad avanza, no es estática, está en movimiento, y precisamente uno de los que se tiene actualmente es el avance de las TIC. Esto es reforzado por Palacios (2017), quien señala que:

En general no estamos como tan lejos de las tecnologías, sino que están alrededor de nosotros todo el tiempo, por ejemplo ahorita vos estás grabando con el celular y otras tecnologías que hemos desarrollado que ya están como naturalizadas, que ni si quiera las pensamos como tal.

Por tanto, como expresan estos profesionales, es importante posicionarlo como un tema que compete Trabajo Social, porque está vinculado con la forma en que las personas se interrelacionan, inclusive, con las maneras en las que se aproximan a las políticas sociales.

Si las profesiones vinculadas a lo social no abordan este tipo de temáticas, “Se puede correr el riesgo de que el conocimiento tecnológico sea una herramienta mas que compete fundamentalmente a los técnicos, porque entonces, la parte reflexiva que supone el uso de la tecnología, se convierte en algo acrítico no” (A. Martínez, comunicación personal, 2017).

Es en este espacio reflexivo de la apropiación tecnológica, donde el papel del Trabajo Social se vuelve sumamente importante.

Tomando en cuenta lo anterior, es menester recalcar como desafío para la profesión en el contexto costarricense, que existe carencia de espacios de discusión gremial sobre este tema y que debe posicionarse como una necesidad a atender teniendo en cuenta que la sociedad avanza y la profesión, a través de las políticas, programas, proyectos y servicios, debe seguir dando respuestas a estas necesidades que se van reconfigurando.

Otro elemento que es importante para el Trabajo Social es el tema que se rescata en las entrevistas que tiene que ver con el acceso y la inclusión, que igualmente es reconocido por algunos de los autores que se incluyen en esta investigación, como Papert (1987) quien señala que:

Muchas barreras culturales impiden a los niños apropiarse del conocimiento científico. Entre estas barreras las más visibles son los efectos físicamente brutales de la privación y el aislamiento. Otras barreras son más políticas. Muchos niños que crecen en nuestras ciudades se hallan rodeados por los artefactos de la ciencia, pero tienen buenos motivos para mirar los como pertenecientes a "los otros"; en muchos casos dichos artefactos son percibidos como pertenecientes al enemigo social (p.16).

Estos obstáculos económicos y políticos median en el acceso real al que puedan tener las poblaciones en diferentes partes del mundo.

En esta misma línea, Solís (2017) explica que desde su punto de vista se pueden identificar dos tipos de brechas, una es el acceso tal cual a las tecnologías, que pasa también por el aspecto socioeconómico que estas implica, y otra brecha que tiene que ver con el conocimiento, con la forma en la cual las personas se apropian de las TIC. En este aspecto se incorporan otros elementos de tipo social, generacional e inclusive ético:

(...) Realmente hay una brecha entre los que pueden acceder y los que no, y además hay una brecha de los que acceden de una manera empoderada y otros que no. Entonces, hay como dos dimensiones de accesibilidad. El primero si tenés los recursos materiales y después si tenés claro cómo funcionan. Todo eso lo fuimos aterrizando hasta llegar a los que tenemos ahora un referente teórico y empírico que nos ha permitido legitimar la integración de trabajadores sociales en este tema. (Solís, 2017)

Esta discusión es de tipo ética también, porque pasa por la posición que las y los profesionales tengan sobre los derechos de las personas. Salazar (2017) señala que en el centro penal el tema de la inclusión es de gran importancia:

Yo creo que es la misma ruptura que hay que hacer, el mismo mito que dice que la población privada de libertad no tiene que tener acceso a nada (...) Ya desde antes se venía trabajando los procesos desde una perspectiva de derechos, utilizar todo lo que

se tiene a mano para que la persona pueda entender lo que está viviendo

Otra barrera que supone un desafío para el Trabajo Social con respecto a la tecnología tiene que ver con el reto económico, de infraestructura y equipos a los que se enfrenta la institucionalidad pública y privada en Costa Rica, y el acceso que tengan las y los trabajadores sociales a estos recursos también puede influenciar, positiva o negativamente, en los procesos. Por ejemplo, en el CAI Gerardo Rodríguez Echeverría, durante la observación, ocurre un fallo con la conexión de la computadora y el proyector, por lo que debe usarse una pantalla de televisión, además, la plataforma que se utilizó fue Netflix y la institución no contaba con “Internet Wi-fi” por las particularidades del centro por lo que el trabajador social planificó la sesión utilizando el “Internet” de los datos de su celular.

Esta situación evidencia que, aunque en las instituciones se hagan esfuerzos por tener equipos y departamentos que incluyan las TIC (porque como explica Salazar en dicho centro penal inclusive hay laboratorios de cómputo disponibles para las personas institucionalizadas), aún hay brechas, y resulta compleja la actualización, puesto que la tecnología además avanza de forma veloz.

También las personas entrevistadas señalaron que, en la formación universitaria la carrera, tampoco cuenta en el currículo con cursos donde se aborde el componente técnico de TIC que puedan ser útil en la universidad y en el ejercicio profesional:

Incluso me acuerdo que alguien había dicho una vez, “deberían darnos clases para hacer buenas presentaciones de Power Point” y que es como algo muy básico, pero en realidad tienen mucho sentido. Aún hay muchos profes que no utilizan recursos tecnológicos (lo cual no quiere decir que su clase sea mala o aburrida) Pero lo que digo es, cómo apropiarnos si tenemos algún interés. A veces puede ser muy apropiado por ejemplo usar un video, o crear un video para algo, o compartir un conocimiento por medio de otras técnicas (Palacios, 2017).

Lo mismo que ha pasado en Costa Rica, ha ocurrido en otros espacios, por ejemplo, en España, donde Martínez (2017) explica que el tema de las TIC se ha

incorporado en el plan de estudios, pero de forma transversal, y el problema, dice él, de hacerlo transversal es que:

(...) como la tecnología no es algo que esté muy presente como reflexión en los recursos del profesorado que imparte esto, hacerlo transversal es hacerlo desaparecer (...) Por tanto, está en el planteamiento, pero no suele estar en la práctica. Y en la medida en que no está en la formación de estos profesionales, me parece que lo que pasa es que se vuelve un proceso meramente intuitivo.

Claro está que, para poder tener una evaluación certera del estado actual del uso y reflexión sobre los recursos tecnológicos en la Escuela de Trabajo Social de la UCR, se requiere toda una investigación al respecto, para así poder tener una visión clara sobre las opiniones del profesorado y el estudiantado, estos puntos empiezan a proporcionar claves sobre lo que ocurre en la carrera. En esta misma línea, Marín señala que “también la universidad tiene sus limitaciones para ofrecer contenidos con tecnología de punta” (2017) debido a que un reto constante, es la actualización.

Por su parte, hay algunos elementos retadores que tienen que ver directamente con el quehacer profesional del Trabajo Social, puesto que se trata de situaciones sociales que viven las poblaciones, que están relacionadas con las TIC. Entre estas, Palacios hace alusión al *ciberbullying*, y utiliza un ejemplo para expresar lo que para la población adolescente puede significar una acción virtual propinada por su grupo de pares: “algo tan básico como un “me divierte”⁹ en una foto a ellos les preocupa un montón, porque es como si se estuvieran burlando”(2017) En esta misma línea, la entrevistada señala que otra práctica que han naturalizado son los desnudos, fotografías íntimas de menores que se hacen de manejo público por medio de las redes sociales, las cuales las expone y las puede poner en riesgo. También se señala el riesgo que conlleva el acercamiento y las relaciones con personas mayores, el acoso por medio de las redes sociales “Hombres de más de 30 o 40 años comunicándose con chicos y chicas menores de edad” (Palacios, 2017).

⁹ El “me divierte” () es una de las 6 “reacciones” disponibles para que las personas puedan opinar gráficamente sobre las publicaciones con contenido de texto, imagen o video que hacen las y los demás en la plataforma de Facebook.

Estos que se enunciaron, son algunos de los que se identifican, sin embargo pueden haber muchas otras cosas más que estén vinculadas a las TIC y a las poblaciones usuarias de los servicios del Trabajo Social.

Como puede observarse existen algunos factores técnicos y sociales de las TIC que se configuran como desafíos a los cuales debe enfrentarse el Trabajo Social.

A pesar de estos retos que se considera que tiene el Trabajo Social, es importante que en la apropiación de las TIC por parte de las y los profesionales del Trabajo Social se eliminen mitos, miedos y visiones negativas que existen alrededor de las tecnologías, así lo refuerza Palacios:

El primer desafío que tenemos todas las personas en general, es dejar de pensar que las tecnologías tienen solamente finalidades negativas, porque yo he visto y he notado que la gente dice “es que los celulares nos separan y ya nadie habla entre sí”. Y en realidad puede que sea un poco cierto pero yo creo que ahí lo que cabe hacer es más bien empezar a transformar las dinámicas en las que usamos los celulares, no dejar de usar las tecnologías, sino transformar las dinámicas en las que implementamos las TIC en nuestra cotidianidad (2017).

Para concluir, es importante tener en cuenta la idea con la cual se inició este capítulo: los límites y alcances de la apropiación tecnológica de la profesión del Trabajo Social, tienen que ver con aspectos técnicos y metodológicos, pero la dimensión ética y política es trascendental, ya que esta es la que determinará cuál será el posicionamiento de cada profesional y del gremio en su conjunto frente al uso consciente de las TIC en los escenarios del ejercicio profesional.

A continuación se observa una imagen que resume los planteamientos anteriores.



DESAFÍOS DEL TRABAJO SOCIAL FRENTA A LAS TIC



BRECHAS

A) En el acceso a las TIC por parte de las diferentes poblaciones.
B) En la información requerida para apropiarse de las TIC de una manera empoderada y activa.



MEDIACIÓN INSTITUCIONAL

En los temas de tecnología, también media la infraestructura y los recursos disponibles en las instituciones para realizar iniciativas que involucren las TIC.



AUSENCIA

De espacios formativos en la carrera de Trabajo Social sobre elementos técnicos de las herramientas tecnológicas que puedan ser aplicadas tanto en el ámbito académico como en el profesional.



CARENCIA

De referentes del Trabajo Social costarricense que hablen sobre este tema.
Así como, espacios de discusión sobre el impacto que tiene o pueden tener las TIC en la vida social contemporánea, y en el ejercicio propio de la profesión.



TRASCENDER

La visión negativa que existe de las TIC.
Mas bien problematizarlas para evidenciar sus aportes.



PROBLEMÁTICAS

Vinculadas a las TIC como por ejemplo: el cyberbullying, el contacto de personas menores de edad con adultos por medios electrónicos, la exposición de la imagen sin el consentimiento, la adicción a videojuegos o el celular.

Fuente: elaboración propia, con base en la síntesis de las entrevistas.

Fuente: elaboración propia con base en la síntesis de las entrevistas.

Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones

1. Conclusiones

Después de las consideraciones desarrolladas en los capítulos de los resultados, cabe ahora señalar las conclusiones de este trabajo final de graduación.

Con esta investigación se ha logrado cumplir con el propósito de determinar los aportes de las TIC como herramientas en los procesos socioeducativos de tres escenarios laborales del Trabajo Social, con la finalidad de que a través de este conocimiento, se reconozcan algunas experiencias vinculadas con las TIC en el contexto costarricense.

La Casa de la Juventud de Mora, el Centro Penal Gerardo Rodríguez Echeverría y el Instituto Holcim son escenarios que tienen muchas diferencias entre sí, puesto que sus servicios atienden diferentes necesidades y poblaciones. Sin embargo, existen algunas similitudes en la concepción que tienen de las tecnologías y en la forma en las que se apropian de estas.

Las tecnologías para la y los profesionales entrevistados implican las siguientes características: 1) Son herramientas que les apoyan en el trabajo, pero no son el centro de sus procesos, sino que son vistas como medios para facilitar lo que se vaya a desarrollar en su trabajo. 2) Las tecnologías son un acumulado de saberes y conocimientos gestados en la historia. 3) Conllevan un proceso creativo de invención.

Además, esta postura se vincula a su vez con lo señalado en el fundamento teórico de la investigación, ya que para tener una visión crítica de las TIC es necesario posicionarlas como mercancías, con valor de uso y valor de cambio, sujetas a los cambios del sistema capitalista y a la cotidianidad. Cuando se posicionan de esta manera, se pueden ver como un producto de la historia, capaz de ser transformado y utilizado para el beneficio de las poblaciones.

Sumado a esto, es importante rescatar que la visión que tienen los profesionales acerca del Trabajo Social, los derechos, las poblaciones con las que trabajan, e inclusive las TIC, va a mediar la forma en la cual estos se aproximan a las tecnologías y se apropian de estas para sus trabajos cotidianos. La posición ética y política tanto de las y los profesionales, como de las instituciones que estas personas representan van a mediar directamente en sus intervenciones, medie o no la tecnología.

Es importante decir que también la postura que en ocasiones toma el Estado y las instituciones de tener grandes cantidades de tecnología en las escuelas y colegios, o en otros espacios, no es por si sola la solución para garantizar el acceso real de las personas, se requiere que exista una apropiación consciente, mediada por el conocimiento y la intención que vaya a adquirir el uso.

En esta línea, Papert señala que cuando la metodología de la apropiación de las TIC para el aprendizaje no se renueva, no cambia la forma de apropiarse del conocimiento.

La frase tecnología y educación significa a menudo la creación de nuevos medios para transmitir conocimientos de una manera distinta a la usual. Cuando estos medios son computadoras, la enseñanza tradicional tiende a incorporarlas como un recurso más, sin renovar su metodología. Encontramos entonces que el proceso de aprendizaje se torna aún más convencional y tedioso, menos creativo y humano. (1987, pag.7)

Por esta razón no basta con dotar de banda ancha, o de tecnologías de punta a las familias y a las distintas poblaciones, se requiere lo que Solís y Palacios (2017) mencionaron en las entrevistas, una etapa reflexiva.

En estos espacios se ha procurado adaptar las TIC a las temática que quieren desarrollar y no de forma inversa, lo cual les permite que estas tengan una verdadera utilidad.

Como se ha visto en este trabajo, las tecnologías pueden adquirir distintas funciones en cada espacio, por ejemplo, ser utilizadas como parte de la estrategia metodológica para el desarrollo y profundización de temas de interés para las poblaciones, como forma de entretenimiento, de reflexión, como manera de mantenerse en contacto, comunicar ideas, dar a conocer iniciativas o proyectos, entre otros. Estos “usos sociales” que se les da a la tecnología dependen directamente de las características que presenten las poblaciones, el contexto institucional que las albergue y el posicionamiento teórico y ético político de cada profesional.

Así mismo, en el trabajo de campo, se evidenció que existen distintos tipos de TIC utilizadas por las personas entrevistadas: 1) TIC materiales como una cámara o una

computadora. 2)TIC digitales, como los programas de edición de audio, foto y video. 3) Y los productos que surgen a partir del proceso creativo, como videos o afiches.

La y los profesionales reconocen que las TIC mencionadas se convierten en herramientas socioeducativas cuando se incorporan en procesos de divulgación, comunicación, aprendizaje de conceptos, reflexión, creación de materiales acerca de un tema relevante o un ideal de lucha. Y quienes desarrollan este tipo de iniciativas de educación no formal pueden adecuarlas para así potenciar experiencias más significativas para las y los usuarios.

En esta investigación también se lograron identificar algunos alcances y desafíos existentes en el nexo que existe entre el Trabajo Social y las TIC. Se considera trascendental que el Trabajo Social se atribuya un papel activo en el estudio de estos elementos, puesto que como la sociedad está en un cambio permanente, estos desafíos también se pueden transformar, y entre más estudios se realicen, mayor comprensión habrá del fenómeno expuesto.

Además, es importante decir que en este trabajo se evidenció que las TIC no son positivas o negativas para la sociedad y la profesión, sino, que éstas existen, que están presentes en la realidad cotidiana y que la decisión de cómo usarlas y cómo implementarlas en el trabajo depende de cada persona o bien del colectivo de Trabajo Social como gremio. Por ello, es importante destacarlas como una oportunidad, que puede traer elementos enriquecedores para el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Para finalizar este trabajo se presenta a continuación una imagen que resume las conclusiones de esta investigación.



RESUMEN DE CONCLUSIONES

A PARTIR DE ESTA TESIS SE CONCLUYE QUE:

¡SE LOGRÓ EL OBJETIVO!

Con el desarrollo de esta investigación se lograron determinar los aportes de las TIC como herramientas de los procesos socioeducativos de los tres casos de estudio

LAS TIC SON VISTAS COMO:

- 1.Herramientas de apoyo (no el centro del trabajo)
- 2.Acumulado de conocimientos de la historia
- 3.Conllevar procesos creativos

Esta noción de las y los profesionales es coherente con el fundamento teórico.

POSICIÓN ÉTICO-POLÍTICA

La visión que tienen los profesionales acerca del Trabajo Social, los derechos, las poblaciones con las que trabajan, e inclusive las TIC, va a mediar la forma en la cual estos se aproximan a las tecnologías

APROPIACIÓN CONSCIENTE

En los momentos de apropiación tecnológica debe existir una etapa reflexiva, un momento en el cual haya una comprensión tanto del tema abordado como los instrumentos físicos o digitales utilizados.

LAS TIC COMO MEDIOS Y NO COMO FINES

En estos espacios se ha procurado adaptar las TIC a las temáticas que quieren desarrollar y no de forma inversa.

Estos “usos sociales” que se les da a las tecnologías dependen directamente de las características que presenten las poblaciones, el contexto institucional que las albergue y el posicionamiento teórico y ético político de cada profesional.

¿CUÁNDO GENERAN APORTES SOCIOEDUCATIVOS?

cuando se incorporan en procesos de divulgación, comunicación, aprendizaje de conceptos, reflexión, creación de materiales acerca de un tema relevante o un ideal de lucha.

Fuente: elaboración propia, con base en las conclusiones de la investigación

2. Recomendaciones

Posterior a la realización de este trabajo se realizan las siguientes recomendaciones:

Para futuros(as) investigadores(as) de este tema:

- Esta es una tesis de carácter exploratorio, aún quedan muchos problemas por resolver para la profesión del Trabajo Social a partir del mismo tema de las tecnologías de información y comunicación. Por ejemplo, sería importante conocer cómo es la apropiación tecnológica en otros espacios laborales de Trabajo Social, o bien, saber en qué otros espacios se utilizan las TIC para procesos distintos a los que contempla la dimensión socioeducativa, como las bases de datos, las estadísticas, los expedientes electrónicos, las herramientas de gerencia social, entre otros.
- También se considera importante conocer más a fondo cómo las diferentes poblaciones se apropian de la tecnología y cuáles son sus percepciones de las mismas, en el marco de la sociedad contemporánea.
- Otro problema de investigación que compete a la profesión puede ser sobre las manifestaciones de la cuestión social vinculadas a las TIC.
- Se recomienda que en el momento de buscar trabajadores sociales vinculados a procesos con TIC se utilicen otras plataformas tecnológicas, en este caso se utilizó un correo electrónico masivo que funcionó para encontrar dos de los tres casos de estudio, sin embargo en el futuro se podrían utilizar por ejemplo las páginas o grupos de Facebook para identificar personas clave.
- Asimismo, se recomienda realizar prácticas y proyectos vinculados con estos temas en distintas instituciones, fundamentalmente en aquellas donde este tipo de iniciativas puedan convertirse en algo novedoso y que aporte significativamente a los procesos.

Para la Escuela de Trabajo Social

- Se considera que es importante que las y los estudiantes tengan la posibilidad de llevar cursos donde puedan aprender a usar algunas herramientas que les sean útiles para el ejercicio profesional. Además es necesario que se abra este debate en la academia, las tecnologías se están volviendo cada vez más presentes en la vida de todas las personas (desde los niños hasta los adultos

mayores), y pareciera que la tendencia es hacia el incremento del tiempo que los seres humanos invierten en estas. Por ello, se considera que es un tema que hay que leer y debatir en las aulas, para que las y los nuevos profesionales puedan salir con herramientas para enfrentarse a estas nuevas configuraciones de la vida contemporánea.

- Además se debe rescatar la importancia de que el tema no se quede solo como elemento transversal, porque como se externó en esta investigación, a veces hacerlo transversal es hacerlo desaparecer, por eso es necesario incluirlo como un curso aparte optativo, como parte de los programas de uno de los cursos, o bien, como un curso de extensión docente.
- Para sustentar lo anterior se recomienda a la Escuela realizar una evaluación que le permita identificar vacíos de las y los estudiantes y docentes al respecto de estos tópicos, para así tomar la decisión de hacer o no un esfuerzo de esta índole.

Referencias bibliográficas

- Aldana, G; García, L, y Jacobo, A. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como alternativa para la estimulación de los procesos cognitivos en la vejez. Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad Veracruzana, México. *Revista de investigación educativa*. Recuperado de: http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30001/1/aldana_garcia_mata_tic_vejez.pdf
- Alfaro, Y; Mora, M y Solórzano, S. (2012). *Contradicciones en el mundo del trabajo: Un análisis para el Trabajo Social en el sector privado de capital transnacional*. (Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura Trabajo Social), Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Arzaluz. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Revista Región y Sociedad*, 17(32), Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxwcmF4aXNhbmFsaXNpc2Nhcz9zfGd4Ojl3MDg3NjVhNjBhNzEzNDU>
- Brito, Z. (2008). *Educación popular, cultura e identidad desde la perspectiva de Paulo Freire*. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/campus/freire/06Brito.pdf><http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/campus/freire/06Brito.pdf>
- Bustamante, J. (2001). La Sociedad de la Información. Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica, *Revista Iberoamericana de Ciencia y Tecnología*, número 1. Recuperado de: <http://www.oei.es/historico/revistactsi/numero1/bustamante.htm>
- Campos, G y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad, Xihmai, Vol. VII. Número 13 Universidad La Salle, Pachuca, México. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HIqX0khU1UMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk>

- Casique, E. (2011). *Software educativo para la enseñanza de la historia del Trabajo Social*, Tesis de Licenciatura de Trabajo Social, (Trabajo final de graduación) Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Cumaná, Venezuela. Recuperado de: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2358/1/Tesis%20Eloy%20Casique.pdf>
- Castells, M. (1996) La era de la información. *Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1 México. Prólogo, la Red y yo. Recuperado de: <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/in3/castellsm.pdf>
- Chinchilla, M. (2003). *Diseño del Sistema de Información Gerencial del Centro Infantil Laboratorio de la Universidad de Costa Rica*. (Sistema de estudios de Postgrado, Maestría en Trabajo Social, Énfasis en Gerencia Social), Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Cruz, J; Dinarte, F; Fernández, G; Marín, V; Mora, J y Soto, A. (2012). *La orientación educativa y las redes sociales virtuales al servicio de los colegios de Innovación Educativa de Puntarenas*. (Seminario de Graduación Licenciatura, Ciencias de la educación, énfasis Orientación). Universidad de Costa Rica, Sede Regional del Pacífico, Costa Rica.
- Del Río, O (2012). Aproximación a la información y a la comunicación desde el enfoque de derechos. *Revista de Estudios Jurídicos*, número 12. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uicx6BDzekAJ:https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rej/article/download/841/740+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=cr>
- Delgado, L; Jiménez, M y Morales, B. (2014). *Desempleo en Costa Rica: Repercusiones para el Trabajo Social*. (Tesis para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social). Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Díaz, L; Martínez, M; Torruco, U y Varela, M (2013) *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Metodología de investigación en educación médica*. Departamento de

Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México Recuperado de: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20_ENTREVISTA.pdf

Esquivel, F. (2013). Lineamientos para diseñar un estado de la cuestión en investigación educativa. *Educación*, 37(1) 65-87. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44028564004>

Estado de la Nación (2015) *Estado de la Ciencia y la Tecnología*. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.estadonacion.or.cr/ecti/#informe> <http://www.estadonacion.or.cr/ecti/> - informe

Faleiros, V. (1999) *Las funciones de la política social en el capitalismo*. Política Social Hoy. Biblioteca latinoamericana de Servicio Social. Cortez Editora.

Fallas, I y Zúñiga, M. (2010) *Tercer informe del estado de la educación. Estudio, Las tecnologías digitales de la información y la comunicación en la Educación Costarricense*. (Informe final). Consejo Nacional de Rectores. Recuperado de: http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/003/Fallas_Zuniga_2010_TIC_Educacion.pdf

Fernández, W y Madrigal, C. (2011). *Trabajo Social y supervisión profesional: un análisis crítico sobre sus implicaciones en la contemporaneidad*. (Tesis para optar por el Grado de Licenciatura en Trabajo Social). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Freire, P. (1968). *Pedagogía del Oprimido*. Recuperado de: www.redalyc.org/pdf/869/86901005.pdf

Guerra, Y. (2004) *Instrumentalidad del proceso de Trabajo y servicio social. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión Social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana*. San José, Costa Rica.

Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-051.pdf>

Harnecker, M y Rauber, I. (1991). Esquema para analizar una coyuntura. *Memoria oral y educación popular (Reflexiones Metodológicas)*. Centro de Estudios y documentación sobre América Latina (CENDAL), Bogotá, Colombia, Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxwcmF4aXNhbmFsaXNpc3xneDozMTRjNjlmOTIINWU1NTRI>

Iamamoto, M. (1992). *Servicio Social y División del Trabajo*. Editora Cortez, Sao Pablo, Brasil.

Katz, C. (1996). *Concepción marxista del cambio tecnológico*. Recuperado de: http://www.lahaine.org/katz/b2-img/CONCEPCION_MARXISTA_CAMBIO_TECNOLOGICO.pdf

Katz, C. (1997). Discusiones marxistas sobre tecnología. *Razón y Revolución*, Número 3. Recuperado de: <http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr3Katztecnolo.pdf>

Lanza (2002). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación como un instrumento para el Desarrollo*. Tegucigalpa: PNUD Colección Cuadernos de Desarrollo Humano Sostenible 6to Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd29/instrumento.pdf>

Lessa, S. (2000). *Luckács el método y su fundamento ontológico*. Borgiani, Elizabeth y Montaña, Metodología y Servicio Social, Sao Paulo Brasil, Editorial Cortez. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxtYXJ4aXN0YXNjb250ZW1wb3JhbmVvc3xneDoyMzk5NzQyMTQwNGMwMGlz>

López, X. (1998). *Diseño del sistema de información de selección de la población usuaria de los servicios de la Asociación Roble Alto*. (Informe de sistematización

de la residencia práctica, Maestría Profesional en Trabajo Social, énfasis en Gerencia Social). Sede Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Martinez, A. (2003). *La sociedad y los medios de comunicación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=762585>

Martínez, A. (2004) *La enseñanza y el aprendizaje de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la intervención Socioeducativa*. Cuadernos de Trabajo Social. Centro Superior de Estudios Universitarios, La Salle. Madrid, España. Recuperado de: <http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800247-12.pdf>
<http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800247-12.pdf>

Martinez, S. (2003) *Diagnóstico de los recursos audiovisuales y las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica educativa de las carreras de enseñanza secundaria en la escuela de formación docente, su inserción curricular*. (Tesis para optar por Maestría en Planificación Curricular, Modalidad Profesional). Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Marx, C. (1867) *El Capital*. Tomo I. Recuperado de: <http://www.portalalba.org/biblioteca/MARX%20CARLOS.%20EI%20Capital%20Tomo%201.pdf>

MICIT (2012). *Indicadores Nacionales Ciencia Tecnología e Innovación*. San José , Costa Rica. Recuperado de: <http://cdn-s3.myvirtualpaper.com/i/intergraphicdesigns-micitt/indicadores-nacionales-2012/2014041501/upload/2-formato-cd.pdf>
<http://cdn-s3.myvirtualpaper.com/i/intergraphicdesigns-micitt/indicadores-nacionales-2012/2014041501/upload/2-formato-cd.pdf>

MICITT (2015). *Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación*. Recuperado de: <http://cdn-s3.myvirtualpaper.com/i/intergraphicdesigns-micitt/plan-nacional-2015-2021/2015022301/upload/plan-nacional.pdf>

MICITT (2011). *Índice de Brecha digital*. Rectoría de telecomunicaciones. Gerencia de Evolución del entorno y Planes. Gerencia de sistemas de telecomunicaciones. Recuperado de:

<http://www.telecom.go.cr/index.php/publicaciones/telecom/publicaciones/indice-de-brecha-digital-costa-rica/detail>

MIDEPLAN (2010). *Plan Maestro de Gobierno Digital*. Recuperado de: http://www.firma-digital.cr/plan_maestro_gob_digital.pdf

Mishna, F; Bogo, M; Raíz, J; Sawyer, J; Khoury y Kassabri, M. (2012). "It just crept in": *The Digital Age and Implications for Social Work Practice*. *Clinical Social Work Journal*, 40 (3), 277 a 286. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/ehost/detail/detail?sid=26946b44-b6a4-40cd-ab48-50beb8d7704a%40sessionmgr120&vid=4&hid=110&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZS5zY29wZT1zaXRl#AN=78910917&db=ofs>

Montaño, C. (1999) La Política Social: espacio de inserción laboral y objeto de reflexión del Servicio Social. *Política Social Hoy*. Biblioteca latinoamericana de Servicio Social. Cortez Editora.

Montaño, C. (1999). La Política Social: espacio de inserción laboral y objeto de reflexión del Servicio Social. *Política Social Hoy*. Biblioteca latinoamericana de Servicio Social. Cortez Editora.

Montaño. C. (2009). Política social, Servicio Social y desafíos en la actualidad. RumbosTS, Escuela de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Chile. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxwcmF4aXN0c2FtZXJpY2FsYXRpbmF8Z3g6MjkxM2JjYTFjOWVIZWFkYg>

Moraes, D. (2012). Tecnologías de comunicación, usos sociales y desigualdades. Agencia Latinoamericana de Información. *América Latina en Movimiento*. Recuperado de: <http://www.rebelion.org/noticias/2012/10/157618.pdf>

Muñoz, M y Pérez, D. (2004). *El profesorado en formación de ciencias sociales y las TIC: situación y perspectivas. Formación de la ciudadanía : las TIC y los nuevos problemas*. (Resultado de investigación expuesto en el Simposio Internacional

de Didáctica de las Ciencias Sociales). Universidad de Alicante, España.
Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1448326>

Naciones Unidas (2015) Declaración Universal de Derechos Humanos, edición ilustrada. Recuperado de:
http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Netto, J (1992). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. Editora Cortéz, Sao Pablo, Brasil. Recuperado de:
http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/fundamento_trabajo_social/mat_estudio/Netto_Capitalismo_Monopolista.pdf

Obando, C. (2007). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades (Estudio de Caso: Comunidad Ómnia-Barrio el Raval, Barcelona)* (Tesis Doctoral en Pedagogía, Universidad Ramón Llull). España, Recuperado de:
http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9239/03_TESIS_Marzo_2007.pdf?sequence=3

Papert, S. (1987) *Desafío a la mente, computadoras y educación*. Quinta edición, Ediciones Galápagos, Buenos Aires, Argentina.

Pereira, P. (1999) La política social en el contexto de la seguridad social y del welfare state: la particularidad de la asistencia social. En: *Política Social Hoy*. Biblioteca latinoamericana de Servicio Social. Cortez Editora.

Pérez, M (2012) Las TIC como innovación tecnológica en el mejoramiento institucional de los tribunales de protección del niño, niña y adolescente. *Negotium*, vol. 8, núm. 23, pp. 85-106. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/782/78225158004.pdf>

Piñuel, J. (2002). *Epistemología, metodología y técnicas de análisis de contenido*. Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Sociología, España

Recuperado el 20 de junio de 2016 de:
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxwcmF4aXNhbmFsaXNpc3xneDo0MDRmMDgwNjk4MjY0ZGVI>

Reboratti, C. y Castro, H. (1999). *Estado de la cuestión y análisis crítico de textos: guía para su elaboración*. Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Fernandes, A; Guimarães, F y Rocha, A. (2015). Influência do uso de tecnologias de informação e comunicação na prestação de contas públicas municipais - um estudo de caso no Tribunal de Contas dos Municípios do estado da Bahia *Revista de Administração Pública*, 49. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122015000100231&lng=pt&nrm=iso&tlng=en

Rodrigo, M. (2014). *Perfil del productor de contenidos periodísticos digitales y sus herramientas de gestión. Influencia, usabilidad y accesibilidad a nuevas tecnologías, el caso de Córdoba*, (Tesis doctoral), Universidad de Córdoba, Departamento de informática y análisis numérico. Campus Rabanales, Córdoba, España. Recuperado de:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7I5P52KDJAhVM6yYKHfQACO4QFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fhelvia.uco.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10396%2F12129%2F2014000000971.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNFTvMGK4fQ8vxZXw4Q2pVa7nESYJA&sig2=CQrs2OSLeCVKakTuMmbeNg&bvm=bv.108194040,d.eWE> Base de datos: universidad de Córdoba

Rodríguez, F. (2010) *Los coordinadores y coordinadoras de Centros TIC: su importancia como asesores internos para la calidad y el desarrollo del currículo en la Educación Primaria de Andalucía*. (Tesis doctoral). Universidad de Huelva, Facultad de ciencias de la Educación, Departamento de Educación. España. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de:
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2714/b15480501.pdf?sequence=1>

UNESCO. (2005). *Educación no formal*, Recuperado de:
http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf
http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi55_NFE_es.pdf

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades de conocimiento*. (Informe Mundial de la UNESCO), Recuperado de:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2014). Informe sobre la medición de la sociedad de la información. Ginebra, Suiza, Recuperado de:

Valderrama. (2012). *Sociedad de la Información y el conocimiento, debates críticos. Sociedad de la información, hegemonía reduccionismo tecnológico y resistencias*. Revista Nómadas, Bogotá, Colombia. Recuperado el 9 de noviembre de 2015 de: <http://www.redalyc.org/pdf/1051/105124264002.pdf>

Villar, J. (2015) *Educación social*. Revista d'intervenció socioeducativa Recuperado de:
<http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/284970>

Zelaya, B. (1998). *Diseño de un sistema de información de población usuaria, asistido por computadora, en la asociación Roble alto Pro Bienestar del Niño*, (Sistematización de la Residencia Práctica, Magister en Trabajo Social, énfasis Gerencia Social). Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Anexos

1. Instrumento de entrevista semi-estructurada para elegir la población del presente estudio.

Universidad de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales.

Escuela de Trabajo Social.

Investigación: Social tics: Aportes de las TIC al Trabajo Social en espacios socioeducativos.

Entrevista de entrada.

Propósito de la entrevista: Elegir a la población de estudio, con base a la información brindada por profesionales que trabajan con TIC en espacios socioeducativos del ejercicio profesional del Trabajo Social.

- 1) Fecha de realización de la entrevista: _____
- 2) Nombre de la persona entrevistada: _____
- 3) Grado académico: _____
- 4) Lugar donde labora actualmente: _____
- 5) ¿Previo a esta experiencia laboral, existía algún interés de interrelacionar las TIC con el ejercicio profesional del Trabajo Social?
- 6) ¿De qué trata el servicio en el que usted desarrolla su ejercicio profesional? ¿Origen? ¿Marco institucional?
- 7) ¿Cuál es la población que atiende el servicio?
- 8) ¿Qué fue lo que les llevó a trabajar con TIC?
- 9) Desde su punto de vista, ¿Cuál es la interrelación existente entre el TS y las TIC?
- 10) ¿Qué es lo que hace cualitativamente distinto el trabajo de un trabajador (a) social frente a las tecnologías, que otros y otras profesionales?.
- 11) ¿Qué es para usted el enfoque socioeducativo en el ejercicio profesional del Trabajo Social.
- 12) ¿Cuales aportes pueden traer las TIC al ámbito socioeducativo del ejercicio profesional del TS?

2. Formula de consentimiento informado

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN
COMITÉ ÉTICO CIENTIFICO

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Para participar como población de la presente investigación)

Trabajo Final de Graduación: Socialitics: Aportes de las TIC al Trabajo Social en espacios socioeducativos.

Código (o número) de proyecto: _____

Nombre de la investigadora: María Fernanda Omodeo Arce.

Cédula: 207190705

Carné: B14782

Contacto: feromodeo@gmail.com

Nombre de la persona participante:

A.PROPÓSITO DEL PROYECTO:

Generar insumos en el estudio de las particularidades del ejercicio profesional del Trabajo Social, en los procesos socioeducativos asociados a las Tecnologías de Información y Comunicación, frente a las configuraciones contemporáneas de la vida social.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?: Esta es una investigación exploratoria en el tema de las TIC y el Trabajo Social, el desarrollo de la misma se hará mediante el estudio de casos particulares, en los cuales los y las Trabajadoras sociales se apropian de las TIC como herramientas socioeducativas de su ejercicio.

En esta investigación usted será considerado o considerada parte de la población sujeta de estudio. Para lograr los cometidos de esta tesis, se realizarán diferentes técnicas de recolección de información, en las cuales usted tendrá un papel esencial, entre ellas se encuentran: entrevistas semi-estructuradas y observaciones del trabajo que usted realiza.

Cabe señalar que la información que usted suministre, será tratada con el mayor rigor ético.

C. RIESGOS: La participación en este estudio puede significar cierto riesgo o molestia para usted, por lo siguiente:

Al tratarse de un estudio de casos resulta importante profundizar en los escenarios laborales y las particularidades de los sujetos de investigación, por lo tanto se va a requerir hacer mención al lugar específico en el que usted se desenvuelve y a los procesos que usted desarrolla como profesional. Sin embargo cabe mencionar que si usted desea que su nombre no aparezca como tal en la publicación de esta investigación está en todo su derecho y será acatado de forma inmediata por la investigadora.

D. BENEFICIOS: Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, su contribución eventualmente puede generar:

- Que las particularidades de su ejercicio profesional sean valoradas y consideradas por otros y otras profesionales que deseen incorporar las TIC en su ejercicio, así como académicos y académicas interesadas en este tema de estudio.
- Puede conocer otras experiencias donde también se utilicen las TIC como herramientas socioeducativas del Trabajo Social.
- Al no existir evidencia de este objeto de investigación usted puede formar parte de un estudio pionero que busca contribuir al debate del ejercicio profesional, su dimensión socioeducativa y la forma en que las TIC pueden aportar a la profesión, desde una visión histórica y crítica.

E. Antes de dar su autorización, usted debe haber conversado con la investigadora, sobre este estudio y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas e inquietudes previas.

Si usted requiere mayor información, puede obtenerla durante todo el proceso, enviando un correo electrónico a la dirección: feromodeo@gmail.com

Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación al CONIS –Consejo Nacional de Salud del Ministerio de Salud, a los teléfonos 2233-3594 o 2223-0333, extensión 292, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201 o 2511-5839**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

F. Usted recibirá una copia de esta fórmula firmada para uso personal.

G. Su participación en esta investigación es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión tenga afectaciones para usted de ninguna índole.

H. Los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica, pero si usted lo considera necesario, la información suministrada por su persona puede mantenerse anónima

I. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Además se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada.

Por lo tanto, accedo a participar en la presente investigación:

Fecha: _____

Nombre: _____

Número de cédula: _____

Firma: _____

Nombre de la investigadora: María Fernanda Omodeo Arce.

cédula: 207190705

Firma: _____

NUEVA VERSIÓN FCI – APROBADO EN SESIÓN DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CEC) NO. 149,
REALIZADA EL 4 DE JUNIO DE 2008.

CELM-Form. Consent-Inform 06-08

Comité Ético Científico

Universidad de Costa Rica

3. Carta para aprobación del espacio de estudio en el Instituto Holcim

Diego Alberto Marín Madrigal
Trabajador Social del Instituto Holcim.

Reciba un cordial saludo de mi parte.

La presente es para solicitarle una entrevista a raíz de mi interés como estudiante investigadora de conocer su experiencia en el Instituto Holcim y específicamente a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, como herramientas socioeducativas en el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Esta entrevista tiene como propósito identificar escenarios actuales donde se interrelacionan estos elementos: el Trabajo Social y TIC para la posible incorporación del mismo, en la tesis de grado que será desarrollada en el próximo año, 2017.

La información de esta entrevista se va a utilizar exclusivamente para fines académicos, como aporte al curso Diseño de Trabajo Final de Graduación la Licenciatura de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica.

Agradezco de antemano su participación en esta investigación, que busca potenciar el estudio de este nuevo campo, el de las TIC y el Trabajo Social.

Se despide atentamente,
María Fernanda Omodeo Arce.
Cédula: 207190705
Carné: B1478

4. Instrumento de entrevista a profesionales de Trabajo Social

Objetivo; Con esta entrevista se pretende dar respuesta al contenido de los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar conocer la institucionalidad, los servicios y las tecnologías de cada institución, en segundo lugar, evidenciar los aportes y límites de las TIC como herramientas socioeducativas, y finalmente valorar cuál es la visión de cada profesional sobre las TIC en el contexto contemporáneo actual.

Temas de la entrevista

- Contexto y ejercicio profesional
- Ejercicio profesional y tecnología
- TIC y espacios socioeducativos.

A. Datos iniciales

1. Nombre del profesional: _____
2. Fecha de entrevista: _____
3. Tema de entrevista: Contexto y ejercicio profesional
4. Lugar donde labora: _____

B. Sobre el espacio laboral

1. ¿Hace cuánto trabaja en la institución?
2. ¿Cuál es su cargo en este espacio laboral?
3. ¿Cuál es el objetivo del departamento en el cual usted trabaja?
4. ¿Cuáles servicios se brindan desde este espacio?
5. ¿La institución dispone de documentos que hablan sobre el marco institucional y legal? Informes de práctica

C. Sobre el ejercicio profesional

1. ¿Existen otras figuras de Trabajo Social en la institución?
2. ¿Cuáles son sus funciones como trabajador social en este espacio?
3. ¿Qué características tiene la población usuaria de los servicios?

4. ¿A qué tipo de manifestaciones de la cuestión social se enfrenta dicha población?
5. ¿Qué metodología e instrumental técnico utiliza como trabajador social para trabajar con la población.
6. ¿Considera que hay alguna o algunas teorías específicas que aportan de manera significativa en su abordaje?

D. Del ejercicio profesional y las tecnologías.

1. ¿Qué es para usted una tecnología de información y comunicación?
2. ¿Cuáles son las tecnologías que se utilizan en este espacio de trabajo social?
3. ¿Previo a esta experiencia laboral, existía algún interés de interrelacionar las TICS con el ejercicio profesional del Trabajo Social?
4. ¿Qué fue lo que les llevó a trabajar con TICS en este espacio en particular?
5. Desde su punto de vista, ¿Cuál es la interrelación existente entre el TS y las TICS?
6. ¿Qué es lo que hace cualitativamente distinto el trabajo de un trabajador (a) social frente a las tecnologías, que otros y otras profesionales?.
7. ¿Cuáles son los aportes que ha traído la tecnología a este espacio de Trabajo Social?
8. ¿Cuáles son los desafíos que tenemos los trabajadores sociales frente a las TIC?
9. ¿Tiene documentos de formulación de proyectos con TICS que puedan ser aportados para el análisis en esta tesis?
10. ¿Cuáles son para usted los beneficios que tienen las tecnologías en general? Y cuáles son los beneficios para usted como profesional en TS
11. ¿Cuáles son para usted los usos de la tecnología que pueden perjudicar a las poblaciones?

Sobre Trabajo Social y lo socioeducativo

1. ¿Qué significa para usted la dimensión socioeducativa del Trabajo Social?
2. Considera usted que desde el ejercicio de TS se realizan procesos de educación con la población usuaria de los servicios.
3. Cuales metodologías conoce usted que puedan aportar en estos procesos
4. ¿Cuáles son los aportes que el trabajo social brinda a la educación social y no formal de las personas?
5. ¿Cuáles son los retos o vacíos que tenemos como profesionales para generar procesos socioeducativos?
6. Cuáles son los aportes de las TIC al espacio socioeducativo del Trabajo Social.
7. Considera que el Trabajo Social tiene cuatro dimensiones, como menciona Molina y Romero (año) , llámese: Asistencia Social, Socioeducativo, Gerencia Social y Trabajo Social Terapéutico.
8. Si no los divide de esta manera cómo podría enumerar o describir los procesos que se desarrollan en el TS.
9. Considera que la dimensión socioeducativa ya está superada?

5. Instrumento de observación

Fecha de observación: _____

Lugar: _____

Actividad a observar:

Profesional a

cargo: _____

Objetivo:

Esta técnica tiene como propósito central identificar las diferentes maneras en la que los profesionales se apropian de las tecnologías, como posibles herramientas para desarrollar su ejercicio profesional. Además procura rescatar la interacción entre: el profesional, la población usuaria del servicio y la herramienta tecnológica.

Preguntas generadoras.

Pregunta generadora	Observaciones
6. Lugar	
¿En qué espacios físicos se desarrolla la intervención?	
¿Qué características tiene este espacio?	
¿Este es apropiado para el desarrollo de la temática que se aborda?	
¿Este espacio es apropiado para la apropiación de la herramienta tecnológica?	
7. Población	
¿Qué características	

<p>presenta la población que atiende este servicio?</p>	
<p>¿Cuál es la cantidad de población en el proceso que se desarrolla el día de hoy?</p>	
<p>¿De qué maneras interactúa la población con las herramientas tecnológicas?</p>	
<p>¿Alguna persona tiene dificultades para utilizar la herramienta tecnológica? ¿Cuál es el abordaje profesional en este caso?</p>	
<p>8. Profesional.</p>	
<p>¿Qué tipo de servicio se brinda desde el trabajo social?</p>	
<p>¿De qué manera se da la apropiación tecnológica por parte del profesional?</p>	

¿Cuáles temáticas se abordan?	
¿De qué manera se desarrolla el proceso?	
¿Qué herramientas pedagógicas utiliza el profesional para generar el proceso educativo?	
Tecnología.	
¿Cuáles tecnologías de información y comunicación son utilizadas?	
¿Qué función juega la tecnología en este servicio específico?	
¿Cuáles elementos facilitaron la apropiación de la tecnología?	
¿Cuáles elementos obstaculizaron la apropiación de la tecnología?	

6. Tabla 2: Actividades de investigación

Objetivo específico	Actividad	Tarea	Etapas	
1. Identificar las tendencias en los procesos de apropiación de las TIC como herramientas socioeducativas del ejercicio profesional del Trabajo Social.	1. Contextualizar los espacios de trabajo de cada caso de estudio.	Recopilar información sobre las tres instituciones en estudio.	1-b	
		Describir el marco institucional de los tres casos de estudio.	1-b	
		Recoger información sobre los servicios que brinda el Trabajo Social en cada institución.	1-c	
		Caracterizar los servicios que se brindan desde el Trabajo Social en la Institución.	1-c	
	2. Determinar los procesos en los que se genera la apropiación de la tecnología como herramienta socioeducativa en el ejercicio profesional del Trabajo Social.	3. Evidenciar las particularidades de cada caso donde se da la apropiación de TIC por parte de los profesionales en Trabajo Social.	Caracterizar a la población de estudio, los profesionales en Trabajo Social.	2
			Enumerar las tecnologías que utilizan los profesionales de Trabajo Social en su labor cotidiana.	1-c
			Indagar sobre las diferencias existentes en la apropiación de cada tipo de TIC por parte de cada profesional.	2
			Describir cada uno de los procesos en los que se da esta apropiación tecnológica.	2
			Diagramar la repetición de los tipos y usos de tecnología	2
	2. Precisar los límites y los alcances que conlleva la apropiación de las tecnologías de información y comunicación por parte del Trabajo Social frente a las configuraciones contemporáneas de la vida social.	1. Clarificar los factores internos y externos de la institución que median en la apropiación de la tecnología como herramientas socioeducativas.	Caracterizar cada caso incluyendo elementos como: la población, la forma de apropiación tecnológica, el contexto institucional, características profesionales, entre otras.	2
			Evidenciar diferencias entre los casos de estudio.	2
			Realizar un cuadro comparativo entre los casos de estudio.	2
			Determinar los factores personales que median en la apropiación de las TIC.	3-a
2. Determinar la incidencia de la tecnología en los procesos socioeducativos desarrollados por los profesionales en Trabajo Social.	3. Identificar los retos a los cuales se enfrenta el Trabajo	Establecer los factores de preparación profesional que median en la utilización de TIC.	3-a	
		Mapear las mediaciones institucionales que posibilitan o no el desarrollo de la utilización de las TIC.	3-a	
		Reconocer en conjunto con los y las profesionales los aportes que brindan las TIC en los procesos socioeducativos.	3-c	
		Consultar a la población beneficiaria u otros informantes su opinión respecto al uso que le dan los y las trabajadoras sociales a las TIC.	1-c	
		Mapear la coyuntura actual del manejo de las TIC a nivel nacional: instituciones, organizaciones, ministerios, políticas, través de la información de las páginas web oficiales.	1-b	
		Resumir los aportes centrales de estas instancias con respecto a las TIC	1-b	
		Revisión de estadísticas (nacionales e internacionales) con respecto al uso de las tecnologías.	1-b	

	Social respecto a las TIC y las configuraciones contemporáneas de la vida social vinculadas con estas.	Identificar vacíos institucionales y profesionales que presenta el Trabajo Social frente a las configuraciones de la vida contemporánea y las TIC.	3-c
	4. Evidenciar la posición ética y política de los y las profesionales de Trabajo Social, respecto a la apropiación de Tecnologías al margen de las configuraciones de la vida social.	Consultar a cada profesional sobre la función que cumplen las TIC en la vida social contemporánea, el desarrollo del ejercicio profesional, la interacción con las personas usuarias y las relaciones interpersonales.	1-c
		Mapear el posicionamiento teórico, ético y político que respalda la apropiación que ellos y ellas realizan en sus labores cotidianas.	3-c
	3 Evidenciar la figura del profesional en Trabajo Social inmerso en procesos socioeducativos, a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Perfilar los aportes políticos que ellos y ellas identifican con la apropiación crítica de la tecnología.	3-c